



TIROLER
LANDTAG

Landesvolksanwältin

Jahresbericht 2020

Bericht

der Landesvolksanwältin von Tirol

über die Tätigkeit
vom 01. Jänner bis 31. Dezember 2020

an den
Tiroler Landtag

Landesvolksanwältin von Tirol

Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: 0512 508 3052 und 800 100 301 kostenfrei □ Telefax: 0512 508 743055

E-Mail: landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at □ www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft

1. Allgemeiner Teil

1.1	Landesvolksanwältin von Tirol	7
1.2	Rechtliche Grundlagen	10
1.3	Das Büro und mein Team	14
1.4	Statistische Übersicht	15
1.5	Unsere Erreichbarkeit	20
1.6	Zusammenarbeit mit Systempartnern	24

2. Besonderer Teil

Beispielhafte Fälle aus der Praxis

2.1	Ladezonenregelung	26
2.2	Teilhabe, Fahrtkosten – Berufsvorbereitung	27
2.3	Bauordnung	28
2.4	Einreiseverbot	30
2.5	Mindestsicherung	31
2.6	Konsumentenschutz	31
2.7	Teilhabe	32
2.8	Gemeinderecht	33
2.9	Covid-19, Mindestsicherung	33
2.10	Gemeinderecht	34
2.11	Mindestsicherung	35
2.12	Abfallwirtschaft	36
2.13	Mindestsicherung, Ausbildungskosten	36
2.14	Gebühren, Namensänderung	37
2.15	Straßenrecht	38
2.16	Schulorganisationsgesetz	38
2.17	Tourismus und Sportwesen	40
2.18	Teilhabe, Persönliches Budget	41
2.19	Verwaltungsverfahrensgesetze	43
2.20	Mietzinsbeihilfe	44
2.21	Standesrecht	44
2.22	Wohnbauförderung	45

3. Anregung an Gesetzgebung und Verwaltung

Allgemeine Verwaltung

3.1	Schaffung leistbaren Wohnraums.....	47
3.2	Armut von Frauen verhindern	48
3.3	Rechtsmittelbelehrung in Bescheiden	49

Anregungen Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG)

3.4	Ausführungsgesetz zum Sozialhilfe-Grundsatzgesetz	51
3.5	Förderung der häuslichen 24-Stunden-Betreuung	52
3.6	Stationärer Aufenthalt - Benachteiligung von Müttern und Hausfrauen	53

Tiroler Teilhabegesetz (TTHG)

3.7	Bedarfs- und Entwicklungsplan	54
3.8	Angebotsmangel im Bereich der Behindertenhilfe	55
3.9	Barrierefreiheit, Berufsvorbereitung	56
3.10	Fehlende Härtefallregelung in der Kostenbeitrags-Verordnung.....	57

4. Behindertenanwalt

Bericht des Behindertenanwaltes

4.1	Corona.....	59
4.2	Tiroler Aktionsplan (TAP)	61
4.3	Gewaltschutz	63
4.4	Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung (LOMB)	63

5. National und International

Kontakte

5.1	Europaregionen	65
5.2	Bundes- und Landesvolksanwaltschaften	67
5.3	Europäisches Ombudsman-Institut (EOI)	68
5.4	Netzwerk der europäischen Bürgerbeauftragten (ENO)	75
5.5	Öffentlichkeitsarbeit und Unterlagen	76

6. Dank und Ausblick

6.1	Dank	79
6.2	Ausblick.....	80

Vorwort

Sehr geehrte Frau Präsidentin, sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete, Hoher Tiroler Landtag!

Entsprechend der Tiroler Landesordnung 1989 (TLO) habe ich als Landesvolksanwältin dem Landtag jährlich einen Bericht über meine Tätigkeit vorzulegen. Der Bericht soll den Abgeordneten Informationen über das Verhältnis der BürgerInnen zum Staat geben. Bei Konflikten mit der Verwaltung unterstützt die Landesvolksanwältin als unabhängige und unparteiische Vertrauensperson und stärkt damit das Vertrauen in die Verwaltung.

Meine Aufgaben als vom Landtag gewählte Volksanwältin liegen in der **Beratung und in der Beschwerdeprüfung**. Die Beratungen überwiegen, auch weil unser Beratungsangebot in der Bevölkerung als niederschwellig bekannt ist. Besonders hilfreich für eine Lösungsfindung ist es, wenn frühzeitig von unserem Angebot Gebrauch gemacht wird. Mit unserer Beratung ist immer eine rechtliche Belehrung verbunden. Damit tragen mein Team und ich nicht nur zum Verstehen, sondern auch zu einer besseren Akzeptanz von negativen Verwaltungsentscheidungen für die Betroffenen bei. Bei bestehenden Konflikten werden wir darüber hinaus vermittelnd tätig. Das Beiziehen der Landesvolksanwältin als unabhängige dritte Person hilft vielfach, eine bessere Gesprächsbasis unter den Beteiligten eines Verwaltungsverfahrens herzustellen und dient damit unmittelbar der Lösungsfindung.

Die Landesvolksanwältin kann helfen, den Zugang zum Recht durchzusetzen, etwa wenn die Behörde untätig ist und keinen anfechtbaren

Bescheid erlassen will. Auch suchen unvertretene Parteien eines Verwaltungsverfahrens bei uns Rat, wie sie eine Beschwerde erheben können. Mitunter kommen auch Menschen mit falschen Erwartungen zu uns, denn die Landesvolksanwältin kann wegen ihres gesetzlich festgelegten und unparteiisch auszuführenden Prüfungsauftrages keine anwaltliche Vertretung für die Vorsprechenden übernehmen. Allen Hilfesuchenden wird jedoch Orientierung geboten, dass sie sich im „Dschungel“ der unterschiedlichen Zuständigkeiten leichter zurechtfinden.

Das Berichtsjahr war durch die seit März spürbaren Auswirkungen der Corona-Pandemie und seinen verordneten Vorsichtsmaßnahmen geprägt. Entsprechend den Anordnungen des Landesamtsdirektors hat auch das Büro der Landesvolksanwältin die Zahl der Vorsprechenden im Rahmen des Parteienverkehrs auf das absolut notwendige Maß eingeschränkt. So wurden alle angeleitet, ihre Anliegen schriftlich oder telefonisch vorzubringen. Wenn das z.B. aufgrund einer Behinderung nicht möglich war, haben wir einen Termin im Freien angeboten, da auch das in zwei Gruppen arbeitende Team der Landesvolksanwältin zu schützen ist. Das Berichtsjahr hat eindrucksvoll gezeigt, dass es den Bürgerinnen und Bürgern ein großes Anliegen ist, persönlich vorzusprechen. Die Zahl der Vorsprechenden hat sich gegenüber dem Vorjahr verringert. Die Intensität der vorgebrachten Anliegen hat sich ob der Rechtsunsicherheit unter der Bevölkerung und



Landesvolksanwältin Mag.^a Maria Luise Berger

der erschwerten Lebensbedingungen jedoch spürbar erhöht.

Der zweite, arbeitsintensive Aufgabenbereich ist die **Beschwerdeprüfung**. Damit sich ein vollständiges Bild ergibt, wird nach Vorbringen einer Beschwerde die Behörde ersucht, den Sachverhalt und ihre Sicht der Dinge in einer Stellungnahme darzulegen. Gemäß Artikel 59 Abs. 9 der Tiroler Landesordnung 1989 (TLO) und § 2 Abs. 3 des Gesetzes über den Tiroler Landesvolksanwalt haben alle Organe des Landes und der Gemeinden die Landesvolksanwältin bei der Besorgung ihrer Aufgaben zu unterstützen, ihr Akteneinsicht zu gewähren und die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Diese Instrumente sind für eine objektive Feststellung des tatsächlichen Sachverhaltes unabdingbar. Gegenüber

der Landesvolksanwältin besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Die Landesvolksanwältin unterliegt der Amtsverschwiegenheit aber im gleichen Umfang wie das Organ, an das sie bei der Besorgung ihrer Aufgaben herantritt.

Bei einem weit überwiegenden Anteil der Beschwerdeprüfungen kommt die Landesvolksanwältin zum Schluss, dass die Verwaltungsbehörden gesetzeskonform und im Rahmen ihrer Möglichkeiten gehandelt haben. Durch unsere Aufklärung können damit oftmals unnötige Rechtsstreitigkeiten vermieden werden.

Stellt die Landesvolksanwältin bei der Prüfung einer Beschwerde einen Missstand fest, so kann sie der zuständigen Stelle gegenüber eine Empfehlung abgeben, wie dieser soweit wie möglich beseitigt und künftig vermieden werden kann. Die Landesvolksanwältin hat den BeschwerdeführerInnen, soweit dem nicht überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen, das Ergebnis des Prüfungsverfahrens und die für den bestimmten Fall getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

Die große Anzahl der Menschen, welche mit der Landesvolksanwaltschaft Kontakt aufnehmen, macht deutlich, dass sie mit unserer Arbeit Objektivität und Durchsetzungsfähigkeit verbinden. Aufgrund der vielfältigen Anfragen und Beschwerden werden Probleme in der Verwaltung sichtbar, notwendige Änderungen können von uns vorgeschlagen und damit Lösungen

gefunden werden.

Mit unserer Arbeit sollen die Menschen bestärkt werden, Vertrauen in die Verwaltung zu haben. Dieses Vertrauen nötigenfalls wiederherzustellen, ist eine wesentliche Aufgabe unserer Einrichtung. So bleibt es mein Ziel als Landesvolksanwältin, einen Ausgleich zwischen den Interessen der BürgerInnen und der oft als übermächtig empfundenen öffentlichen Verwaltung herzustellen.

Abschließend darf ich mich herzlich für das im Februar 2020 gemeinsam gefeierte Fest "30 Jahre Landesvolksanwältin/Landesvolksanwalt von Tirol" bedanken. Das Ansehen unserer Einrichtung war spürbar und die Unterstützung des Landtages und der Systempartner ist ungebrochen groß, was mich mit Dankbarkeit und großer Freude erfüllt. Durch dieses gute Netzwerk kann unser Einsatz für die Menschen auch künftig Lösungen hervorbringen.

Mit dem nun folgenden Bericht darf ich dem gesetzlichen Auftrag für das Berichtsjahr 2020 nachkommen und danke dem Tiroler Landtag, dass ich diese verantwortungsvolle Aufgabe erfüllen darf.

Innsbruck, im März 2021



Mag.^a Maria Luise Berger
Landesvolksanwältin

1.1 Landesvolksanwältin von Tirol

Im abgelaufenen Arbeitsjahr konnten wir das Jubiläum „30 Jahre Landesvolksanwältin bzw. Landesvolksanwalt von Tirol“ feiern. Die Wertschätzung unserer Landeseinrichtung wurde bei einem Festakt im Landhaus deutlich. Die **Festansprache wurde von Landtagspräsidentin** Sonja Ledl-Rossmann gehalten und darf hier nochmals wiedergegeben werden:

„Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Festgäste!

30 Jahre – eine Zeit, in der weltweit wie auch in Tirol in manchen Bereichen kein Stein auf dem anderen geblieben ist. Und doch gerade mal eine Generation Abstand zu heute. Bei den Vorbereitungen auf die heutige Festveranstaltung wollte ich mir diese zeitliche Distanz greifbarer machen.

Im Mai 1989, da begannen ungarische Soldaten mit der Demontage des Grenzzauns zu Österreich. Der Eiserner Vorhang begann zu bröckeln.

Und im Nachbarland Schweiz konnte die Frauenbewegung einen weiteren, längst fälligen Erfolg erzielen: Als vorletzter Kanton sprach Appenzell Ausserrhoden seinen Bürgerinnen das Stimmrecht zu.

Beides Meilensteine, die dann doch noch nicht so lange zurückliegen. Und doch geschah beides spät genug, insbesondere für die unmittelbar Betroffenen.

Zeitgleich zu diesen beiden Ereignissen wurde auch hierzulande ein Meilenstein gesetzt – doch hier war man Vorreiter: Nachdem der Tiroler Landtag bereits im Vorjahr mit einer Änderung der Landesordnung die Voraussetzungen ge-

schaffen hatte, wurde am 24. Mai 1989 Helmuth Tschiderer zum ersten Landesvolksanwalt Tirols gewählt.

Politik und Verwaltung wurden immer mehr bewusst, dass die Bevölkerung angesichts zunehmender Verdichtung von Bürokratie auch stärker ge- und teils auch überfordert war. Dass viele Bürgerinnen und Bürger da nicht mehr mitkamen und ihnen angesichts des Formularschungels der Durchblick und für so manche behördliche Entscheidung das Verständnis fehlte. Und dass das viele auch so nicht mehr hinnehmen wollten.

Auf Bundesebene existierte zwar bereits eine Volksanwaltschaft, doch das Land Tirol wollte eine Ombudsstelle, die noch näher an den Bürgerinnen und Bürgern war. Damit war Tirol – nach Vorarlberg – das zweite Bundesland, das einen eigenen Landesvolksanwalt installierte. Heute kann dieser Schritt als wegweisend gesehen werden. Denn dass der Bedarf für eine solche Service-Einrichtung gegeben war, wurde schnell durch die Anzahl der vorgebrachten Anliegen deutlich.

In den ersten zehn Jahren, in denen Helmuth Tschiderer als Landesvolksanwalt fungierte, wurden mehr als 30.000 Verwaltungsfälle an ihn und sein Team herangetragen.

Diese Zahl macht deutlich, dass die Akzeptanz und das Vertrauen seitens der Bevölkerung schnell aufgebaut werden konnte. Der niederschwellige Zugang zur volksanwaltlichen Hilfe mit der fixen Anlaufstelle in Innsbruck und Sprechtagen in den Bezirken hatte sich bewährt. Ein Weg, den auch Tschiderers Nachfolger

Johannes Pezzei und Josef Hauser weiter fortsetzen und ausbauen. Über die Jahre konnte in unzähligen Fällen Tirolerinnen und Tirolern so zu ihrem Recht verholfen werden.

Dabei fungierten die Landesvolksanwälte nie als Pranger für Politik und Verwaltung, sondern vielmehr als Service für alle Beteiligten. Denn durch die Arbeit der Ombudsstelle konnten strukturelle Schwachstellen, die zuvor gar nicht als solche erkannt worden waren, aufgezeigt und vorzu beseitigt werden.

Und so bin ich der Überzeugung, dass die Arbeit unserer Ombudsstelle wesentlich dazu beigetragen hat, dass die Verwaltung den Bürgerinnen und Bürgern Schritt für Schritt näher gekommen ist.

Und diese Lücke gilt es weiter zu schließen. Seit 2016 setzt sich nun unsere erste Landesvolksanwältin Maria Luise Berger dafür ein, dass die Erfolgsgeschichte, die vor 30 Jahren begonnen hat, fortgeschrieben wird.

Unterstützt wird sie dabei von einem wunderbaren Team, das ich heute etwas vor den Vorhang holen möchte:

- Josef Siegele als Maria Luisens Stellvertreter
- Kristof Widhalm als neuer Behindertenanwalt, der von Wilfried Dobrowz und Eva Hohenegger unterstützt wird
- Harald Kefer, der bereits seit den Gründungstagen mit dabei ist
- sowie Christoph Wötzer, ebenso langjähriges Teammitglied
- und nicht zuletzt Patricia Schatz und Lisa Eller, die die umfassende Administration meistern.

Danke! Ihr sorgt dafür, dass jede Tirolerin und jeder Tiroler ein offenes Ohr und eine helfende Hand vorfindet – niederschwellig und wertschätzend.

Denn für die Betroffenen sind die vorgebrachten Fälle nicht selten von maßgeblicher Bedeutung, entsprechend emotional gestaltet sich die Auseinandersetzung damit. Die herangebrachten Ansuchen professionell und zugleich empathisch betreuen zu können, das bedarf einer besonders großen Portion an beruflicher Hingabe. Hier leisten die Landesvolksanwältin und ihr Team tagtäglich Großes!

Es war – so bestätigt die Rückschau – ein Meilenstein, den Landesvolksanwalt bzw. die Landesvolksanwältin ins Leben zu rufen. Seither konnten in zigtausenden Fällen wertvolle Ratschläge erteilt und umstrittene behördliche Entscheidungen einvernehmlich gelöst werden. Helmuth Tschiderer, Johannes Pezzei, Josef Hauser und nun Maria Luise Berger mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern haben Tirol in den letzten 30 Jahren zu einem lebenswerteren Land für seine Bürgerinnen und Bürger gemacht. Und das gilt es heute zu feiern!“



Fotostudio: Sprenger Andreas

Landesvolksanwältin Mag.^a Maria Luise Berger und Landtagspräsidentin Sonja Ledl-Rossmann

1.2 Rechtliche Grundlagen



Landesgesetzblatt für Tirol

Jahrgang 1988

Herausgegeben und versendet am 9. Dezember 1988

28. Stück

61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989)

61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989) – in der geltenden Fassung

Artikel 59

Landesvolksanwalt

(1) Zur Besorgung der im Abs. 2 angeführten Aufgaben ist der Landesvolksanwalt berufen.

(2) Der Landesvolksanwalt hat in den Angelegenheiten der Landesverwaltung, der mittelbaren Bundesverwaltung und der dem Landeshauptmann übertragenen Verwaltung von Bundesvermögen jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegenzunehmen. Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern er sie nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken und das Ergebnis seiner Maßnahmen dem Beschwerdeführer ehestmöglich mitzuteilen. Der Landesvolksanwalt hat dem Landtag jährlich einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen.

(3) Der Landesvolksanwalt ist ein Organ des Landtages. Er untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig. Entstehen zwischen dem Landesvolksanwalt und der Landesregierung Meinungsverschiedenheiten über die Zuständigkeit des Landesvolksanwaltes, so entscheidet hierüber der Verfassungsgerichtshof auf Antrag des Landesvolksanwaltes oder der Landesregierung.

(4) Der Landesvolksanwalt hat seinen Sitz in Innsbruck. Er kann, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist, außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtag abhalten.

(5) Der Landesvolksanwalt wird vom Landtag auf Vorschlag des Landtagspräsidenten auf die Dauer von sechs Jahren gewählt. Zum Landesvolksanwalt darf nur eine Person gewählt werden, die persönlich und fachlich geeignet ist. Der Landesvolksanwalt darf weder der Bundesregierung oder der Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

(6) Der Landtag hat auf Vorschlag des Landtagspräsidenten den Landesvolksanwalt vor dem Ablauf seiner Amtsdauer nach Abs. 5 erster Satz abzurufen, wenn er die Voraussetzungen nach Abs. 5 zweiter und dritter Satz nicht mehr erfüllt.

(7) Die Landesregierung hat die für die Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderlichen Sach- und Geldmittel sowie die aus dem Stellenplan sich ergebende Anzahl von Landesbediensteten für den Landesvolksanwalt nach Anhören des Landtagspräsidenten zur Verfügung zu stellen. Dem Landtagspräsidenten obliegt die Ausübung der sonst der Landesregierung zustehenden Diensthoheit über den Landesvolksanwalt und die beim Landesvolksanwalt verwendeten Landesbediensteten, mit Ausnahme der Erlassung von Verordnungen.

(8) Der Landesvolksanwalt ist Vorgesetzter der bei ihm verwendeten Bediensteten. Er ist befugt, diesen Weisungen zu erteilen.

(9) Alle Organe des Landes und der Gemeinden haben den Landesvolksanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm Akteneinsicht zu gewähren und ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gegenüber dem Landesvolksanwalt besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Der Landesvolksanwalt unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herantreten ist.

(10) Für die im Art. 148a Abs. 3 des Bundes-Verfassungsgesetzes zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte vorgesehenen besonderen Kontroll- und Überwachungsaufgaben wird für den Bereich der Landesverwaltung die Volksanwaltschaft für zuständig erklärt.

Gesetz vom 15. Mai 2014 über den Tiroler Landesvolksanwalt

LGBI. Nr. 66/2014

Änderungen LGBI. Nr. 17/2018 und LGBI. Nr. 144/2018

Inhaltsverzeichnis

- § 1 Wahl, Stellung
- § 2 Aufgaben
- § 3 Behandlung von Beschwerden, Empfehlungen
- § 4 Sprechtag
- § 5 Tätigkeitsbericht, Teilnahme an Ausschüssen
- § 6 Abgabefreiheit
- § 7 Büro des Landesvolksanwaltes
- § 8 Geschäftsordnung
- § 9 Dienstrechtliche Bestimmungen
- § 10 Vorzeitiges Enden der Funktion
- § 11 Verarbeitung personenbezogener Daten
- § 12 Inkrafttreten

§ 1 Wahl, Stellung

(1) Der Landesvolksanwalt wird vom Landtag auf Vorschlag des Landtagspräsidenten auf die Dauer von sechs Jahren gewählt.
D(1) Der Landesvolksanwalt wird vom Landtag auf Vorschlag des Landtagspräsidenten auf die Dauer von sechs Jahren gewählt. Die Wiederwahl ist zulässig. Zum Landesvolksanwalt darf nur eine Person gewählt werden, die persönlich und fachlich geeignet ist. Der Landesvolksanwalt darf weder der Bundesregierung oder der Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

(2) Der Landtagspräsident hat vor der Wahl des Landesvolksanwaltes eine Ausschreibung dieser Funktion durchzuführen. Die Ausschreibung ist zunächst auf den Kreis der Bediensteten des Landes Tirol zu beschränken (interne Ausschreibung). Der Obleuterat ist zum Ergebnis der internen Ausschreibung anzuhören. Ist nach Auffassung des Landtagspräsidenten keiner der aus der internen Ausschreibung hervorgegangenen Bewerber geeignet, so hat er von einem Vorschlag abzusehen und in der Folge eine öffentliche Ausschreibung durchzuführen; gleiches gilt, wenn der vom Landtagspräsidenten aufgrund der internen Ausschreibung vorgeschlagene Bewerber vom Landtag nicht gewählt wird. Der Obleuterat ist zum Ergebnis der öffentlichen Ausschreibung anzuhören. Ist nach Auffassung des Landtagspräsidenten keiner der aus der öffentlichen Ausschreibung hervorgegangenen Bewerber geeignet, so hat er dem Landtag nach Anhören des Obleuterates einen alternativen Kandidaten zur Wahl vorzuschlagen; gleiches gilt, wenn der vom Landtagspräsidenten aufgrund der öffentlichen Ausschreibung vorgeschlagene Bewerber vom Landtag nicht gewählt wird.

(3) Der Landtagspräsident kann nach Anhören des Obleuterates den im Amt befindlichen Landesvolksanwalt zur Wiederwahl vorschlagen. In diesem Fall ist keine Ausschreibung durchzuführen.

(4) Der Landesvolksanwalt ist ein Organ des Landtages und hat seinen Sitz in Innsbruck. Er untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig.

(5) Der Landesvolksanwalt hat vor dem Antritt seines Amtes in die Hand des Landtagspräsidenten strenge Unparteilichkeit und die gewissenhafte Erfüllung seiner Aufgaben zu geloben.

§ 2 Aufgaben

(1) Der Landesvolksanwalt hat in Angelegenheiten der Landesverwaltung, der mittelbaren Bundesverwaltung und der dem Landeshauptmann übertragenen Verwaltung von Bundesvermögen jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegen-

zunehmen.

(2) Der Landesvolksanwalt hat Anregungen betreffend die Gesetzgebung und die Verwaltung des Landes entgegenzunehmen, zu prüfen und, sofern er diese unterstützt, an den Landtag bzw. die Landesregierung weiterzuleiten.

(3) Alle Organe des Landes und der Gemeinden haben den Landesvolksanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm Akteneinsicht zu gewähren und ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gegenüber dem Landesvolksanwalt besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Der Landesvolksanwalt unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herantreten ist.

§ 3

Behandlung von Beschwerden, Empfehlungen

(1) Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern er sie nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken. Auf die Anliegen von Menschen mit Behinderung ist dabei besonders Bedacht zu nehmen.

(2) Stellt der Landesvolksanwalt im Rahmen der Prüfung einer Beschwerde einen Missstand fest, so kann er der zuständigen Stelle gegenüber eine Empfehlung abgeben, wie der festgestellte Missstand so weit als möglich beseitigt und künftig vermieden werden kann. Eine solche Empfehlung ist gleichzeitig dem zuständigen Mitglied der Landesregierung zur Kenntnis zu bringen. Die zuständige Stelle hat

a) der Empfehlung möglichst rasch, längstens aber binnen drei Monaten, zu entsprechen und dies dem Landesvolksanwalt mitzuteilen oder

b) binnen der in lit. a genannten Frist schriftlich zu begründen, warum der Empfehlung nicht oder nicht fristgerecht entsprochen werden kann.

(3) Der Landesvolksanwalt hat dem Beschwerdeführer, soweit dem nicht überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen, das Ergebnis des Prüfungsverfahrens und die für den bestimmten Fall getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

(4) Der Landesvolksanwalt hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen des Bundes oder eines anderen Landes weiterzuleiten.

§ 4

Sprechtage

Der Landesvolksanwalt kann, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist, außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtag abhalten.

§ 5

Tätigkeitsbericht, Teilnahme an Ausschüssen

(1) Der Landesvolksanwalt hat dem Landtag jährlich im Weg des Landtagspräsidenten einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen. Dieser Bericht ist den Abgeordneten unverzüglich zuzuleiten. Bis zu diesem Zeitpunkt ist der Bericht vertraulich zu behandeln. Der Landesvolksanwalt hat die zur Wahrung dieser Vertraulichkeit in seinem Verantwortungsbereich notwendigen Vorkehrungen zu treffen.

(2) Der Landesvolksanwalt ist berechtigt, an den Sitzungen der Ausschüsse, in denen seine Berichte behandelt werden, sowie an den Sitzungen des Ausschusses für Petitionen teilzunehmen. Zu den Sitzungen des Ausschusses für Petitionen ist er einzuladen.

§ 6

Abgabefreiheit

Für Eingaben an den Landesvolksanwalt und Amtshandlungen des Landesvolksanwaltes sind keine Landesverwaltungsabgaben zu entrichten.

§ 7

Büro des Landesvolksanwaltes

(1) Der Landesvolksanwalt leitet das Büro des Landesvolksanwaltes und ist Vorgesetzter aller dort verwendeten Landesbediensteten. Er ist befugt, diesen Weisungen zu erteilen. Der Landesvolksanwalt hat einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes mit der Behandlung von Anliegen und Beschwerden von Menschen mit Behinderung zu betrauen. Dieser trägt die Bezeichnung „Behindertenanwalt beim Landesvolksanwalt“.

(2) Der Landesvolksanwalt hat mit Zustimmung des Landtagspräsidenten für den Fall seiner Verhinderung einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes schriftlich zu seinem Stellvertreter zu bestimmen. Ist auch dieser verhindert, so obliegt die Vertretung des Landesvolksanwaltes dem von ihm hierzu schriftlich im Vorhinein bestimmten Bediensteten. Ist auch dieser verhindert oder gibt es keine solche Verfügung des Landesvolksanwaltes, so obliegt die Vertretung dem anwesenden dienstältesten Bediensteten der höchsten Verwendungsgruppe bzw. der höchsten Entlohnungsklasse.

(3) Der Landtagspräsident hat auf Vorschlag des Landesvolksanwaltes bis zum 1. Juli eines jeden Jahres die voraussichtlichen personellen, räumlichen, sachlichen und finanziellen Erfordernisse des Büros des Landesvolksanwaltes für das nächste Jahr der Landesregierung bekannt zu geben. Die Landesregierung hat diese Erfordernisse bei der Erstellung des Entwurfes des Landesvoranschlages zu berücksichtigen.

(4) Die Landesregierung hat dem Büro des Landesvolksanwaltes auf Vorschlag des Landesvolksanwaltes und nach Anhören des Landtagspräsidenten nach Maßgabe des Landesvoranschlages einschließlich des Stellenplanes

a) die zur ordnungsgemäßen Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderliche Anzahl an entsprechend qualifizierten Landesbediensteten zur Verfügung zu stellen,

b) für die dem jeweiligen Personalstand des Büros des Landesvolksanwaltes entsprechende räumliche und sachliche Ausstattung zu sorgen und

c) die erforderlichen finanziellen Mittel zur Verfügung zu stellen.

§ 8

Geschäftsordnung

(1) Die innere Organisation des Büros des Landesvolksanwaltes und der Geschäftsgang sind durch eine Geschäftsordnung

näher zu regeln.

(2) Die Geschäftsordnung wird vom Landesvolksanwalt mit Zustimmung des Landtagspräsidenten erlassen.

§ 9

Dienstrechtliche Bestimmungen

(1) Der Landesvolksanwalt ist, sofern er im Zeitpunkt seiner Wahl nicht schon Landesbediensteter ist, in ein privatrechtliches Dienstverhältnis zum Land Tirol aufzunehmen. Dieses Dienstverhältnis endet, sofern keine Wiederwahl erfolgt, mit dem Ablauf der Funktionsdauer oder dem vorzeitigen Ende der Funktion.

(2) Die Bediensteten, die die Landesregierung dem Büro des Landesvolksanwaltes zur Verfügung zu stellen hat, müssen in einem privatrechtlichen oder öffentlich-rechtlichen Dienstverhältnis zum Land Tirol stehen.

(3) Dem Landtagspräsidenten obliegt nach Art. 59 Abs. 7 der Tiroler Landesordnung 1989 die Ausübung der sonst der Landesregierung zustehenden Diensthoheit über den Landesvolksanwalt und die beim Büro des Landesvolksanwaltes verwendeten Landesbediensteten, mit Ausnahme der Erlassung von Verordnungen. Der Landtagspräsident kann die Besorgung der dienst- und besoldungsrechtlichen Angelegenheiten dieser Personen dem Amt der Landesregierung übertragen, wenn dies im Interesse der Zweckmäßigkeit, Einfachheit und Raschheit gelegen ist. In diesem Fall hat das Amt der Landesregierung diese Angelegenheiten im Namen und nach den Weisungen des Landtagspräsidenten zu besorgen.

§ 10

Vorzeitiges Enden der Funktion

(1) Die Funktion des Landesvolksanwaltes endet vorzeitig:

- a) mit dem Verzicht auf das Amt; der Verzicht ist gegenüber dem Landtagspräsidenten schriftlich zu erklären; er wird mit dem Einlangen der Verzichtserklärung in der Landtagsdirektion wirksam und unwiderruflich;
- b) bei Abberufung durch Beschluss des Landtages aus den Gründen des Art. 59 Abs. 6 der Tiroler Landesordnung 1989;
- c) mit dem Ablauf des 31. Dezember des Jahres, in dem er das 65. Lebensjahr vollendet;
- d) durch Tod.

(2) In den Fällen des Abs. 1 ist die Funktion des Landesvolksanwaltes unverzüglich neu auszuschreiben (§ 1 Abs. 2). Bis zur Wahl eines neuen Landesvolksanwaltes hat der Landtagspräsident einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes mit der Wahrnehmung seiner Aufgaben zu betrauen.

§ 11

Verarbeitung personenbezogener Daten

(1) Der Landesvolksanwalt ist hinsichtlich seiner Aufgaben und der Aufgaben des Behindertenanwaltes beim Landesvolksanwalt Verantwortlicher nach Art. 4 Z 7 der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung), ABl. 2016 Nr. L 119, S. 1, in Fällen des § 2 Abs. 1 lit. b des Tiroler Datenverarbeitungsgesetzes, LGBl. Nr. 143/2018, in der jeweils geltenden Fassung, gemeinsam mit dem Amt der Tiroler Landesregierung.

(2) Die nach Abs. 1 Verantwortlichen dürfen folgende Daten verarbeiten, sofern diese im Zusammenhang mit den Aufgaben des Landesvolksanwaltes und des Behindertenanwaltes beim Landesvolksanwalt, insbesondere der Beratungstätigkeit, der Entgegennahme und Behandlung von Beschwerden, der Information über das Ergebnis der Prüfung von Beschwerden, dem Aufzeigen von Missständen und der Abgabe von Empfehlungen zu deren Beseitigung, erforderlich sind:

- a) von Personen, die eine Beratung durch den Landesvolksanwalt in Anspruch nehmen sowie von Beschwerdeführern und ihren Vertretern: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten, Daten über das Vertretungsverhältnis, gegebenenfalls Daten zur Ausbildung, Daten zum Beruf, Sozialversicherungsnummer, Daten über den Gesundheitszustand, Daten über die Staatsbürgerschaft, die ZMR-Zahl, das Geburtsland, den Geburtsort, den Familienstand, den Geburtsnamen, Religionsbekenntnis, Daten über Bankverbindungen, Einkommens- und Vermögensverhältnisse,
- b) von den Ansprechpersonen bei den zuständigen Stellen des Landes und der Gemeinden bzw. von sonstigen Einrichtungen, die Verwaltungsaufgaben im Sinn des § 2 Abs. 1 besorgen: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten,
- c) von Sachverständigen und Systempartnern: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten, Daten zur Ausbildung,
- d) von Mitarbeitern von Systempartnern im Rahmen der allgemeinen und individuellen Interessensvertretung: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten.

(3) Die nach Abs. 1 Verantwortlichen dürfen die Daten nach Abs. 2, soweit dies zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben erforderlich ist, an

- a) die von einer Beschwerde bzw. einer Empfehlung betroffene Stelle,
- b) zuständige gleichartige Einrichtungen des Bundes oder eines anderen Landes,
- c) Schieds- und Schlichtungsstellen, andere Beratungs- und Ombudsstellen sowie karitative Einrichtungen,
- d) zuständige Behörden,
- e) die Landesregierung

übermitteln.

(4) Die nach Abs. 1 Verantwortlichen haben personenbezogene Daten nach Abs. 2 zu löschen, sobald diese für die Erfüllung der ihnen obliegenden Aufgaben nicht mehr benötigt werden.

(5) Als Identifikationsdaten gelten:

- a) bei natürlichen Personen der Familien- und der Vorname, das Geschlecht, das Geburtsdatum, allfällige akademische Grade, Standesbezeichnungen und Titel,
- b) bei juristischen Personen und Personengesellschaften die gesetzliche, satzungsmäßige oder firmenmäßige Bezeichnung und hinsichtlich der vertretungsbefugten Organe die Daten nach lit. a sowie die Firmenbuchnummer, die Vereinsregisterzahl, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und die Ordnungsnummer im Ergänzungsregister.

(6) Als Erreichbarkeitsdaten gelten Wohnsitzdaten und sonstige Adressdaten, die Telefonnummer, elektronische Kontaktdaten, wie insbesondere die E-Mail-Adresse und Telefax-Nummer, oder Verfügbarkeitsdaten.

§ 12

Inkrafttreten

Dieses Gesetz tritt mit 1. Juli 2014 in Kraft.

1.3 Das Büro und mein Team

Das Büro der Landesvolksanwältin wird von Bürgerinnen und Bürgern nahezu in allen Lebenslagen aufgesucht. Nicht selten geht es auch um sehr persönliche Dinge und große menschliche Not. Als Landesvolksanwältin habe ich das Glück, mich auf ein erfahrenes Team verlassen zu können. Es ist allen im Team ein Anliegen, rasch und unbürokratisch zu helfen. Durch diesen großen Einsatz war es möglich, eine hohe Anzahl von Beratungsgesprächen zu führen und ebenso alle Beschwerden zeitnah zu prüfen. Im Berichtsjahr waren für hilfeschuchende Menschen neben der Landesvolksanwältin zwei Sekretä-

rinnen, fünf Juristen und eine Sozialarbeiterin, teilweise in Teilzeit, für die Beratung und die oft umfangreiche Beschwerdebegleitung da. Gemeinsam können wir auf 99 Jahre Erfahrung in der Landesvolksanwaltschaft zurückgreifen. Ganz herzlich darf ich mich an dieser Stelle bei allen ausgeschiedenen MitarbeiterInnen für ihre langjährige und ausgezeichnete Tätigkeit in der Landesvolksanwaltschaft bedanken.

Auf Initiative des Landtagspräsidenten a.D., DDr. Herwig van Staa, übersiedelten unser Büro, die Kinder- und Jugendanwaltschaft, die Umweltschutzanwaltschaft, die Heimanwaltschaft und die Tiroler Patientenvertretung im Jahr 2010 in die Meraner Straße 5. Unter den Anwaltschaften kann durch die räumliche Nähe eine enge Zusammenarbeit zum Wohle der Menschen erfolgen.

Der Sitz der Landesvolksanwältin/des Landesvolksanwaltes gegenüber dem alten und neuen Landhaus ermöglicht jederzeit ein persönliches Gespräch mit der Landesverwaltung. Damit lässt sich nicht nur der Sachverhalt einer Beschwerde rascher klären, das persönliche Gespräch kommt auch der Lösungsfindung zugute.



Fotografisch: Foto Huber, Innsbruck

Erste Reihe: Patricia Schatz, Landesvolksanwältin Mag.^a Maria Luise Berger, Dr. Harald Kefer,
Mitte: Dr. Josef Siegele, Mag.^a Eva Hohenegger, Lisa Eller, Dr. Wilfried Dobrowz,
Letzte Reihe: Dr. Christoph Wötzer, Mag. Kristof Widhalm

1.4 Statistische Übersicht

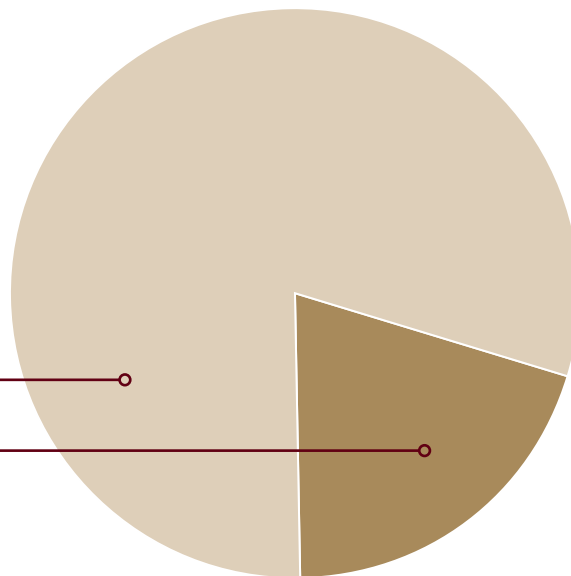
Das Büro der Landesvolksanwältin wurde im Berichtsjahr 2020 von insgesamt 4.025 Personen für Beratungen und Beschwerden in Anspruch genommen. Das sind um 1.814 weniger als im Vorjahr. Eine geschlechtsspezifische Aus-

wertung der vorliegenden Statistik ergibt, dass 1.924 Anfragen von Frauen und 2.101 Anfragen von Männern kamen. Im Berichtsjahr haben sich damit weniger Frauen als Männer an die Landesvolksanwältin und ihr Team gewandt.

Inanspruchnahme

Beratungen 80 %

Beschwerden 20 %



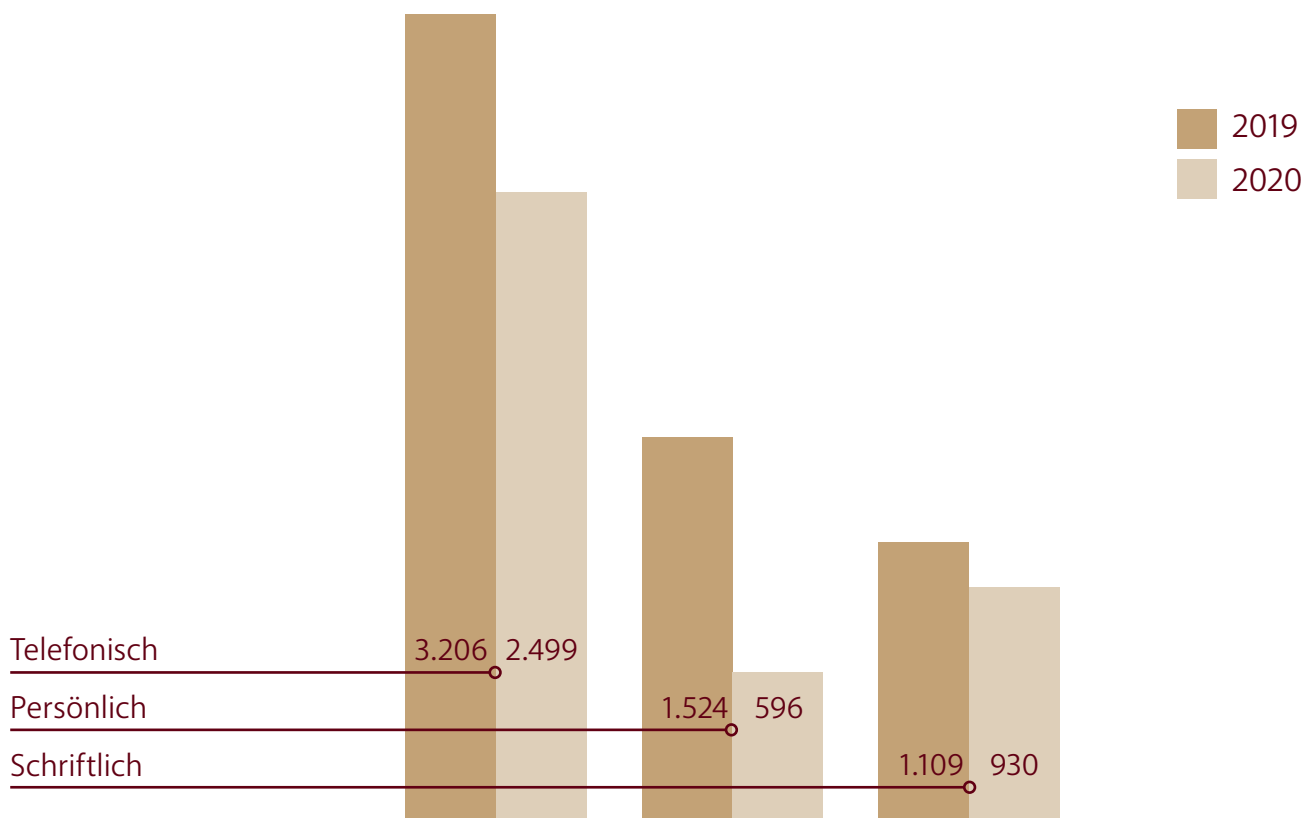
Insgesamt 80 % der Kontaktaufnahmen betrafen im Berichtsjahr Beratungen, in 20 % der Fälle wurde eine Beschwerde vorgebracht. Im Vergleich zum Vorjahr nahmen die Beratungen um 1 % zu. Dies zeigt die seit Jahren anhaltende sehr erfreuliche Tendenz, dass die TirolerInnen sich frühzeitig an das Büro der Landesvolksanwältin wenden, was für die Lösungsfindung essentiell sein kann.

Beratungen suchten im Berichtsjahr vermehrt Menschen mit Problemen in gesundheitlichen und in finanziellen Bereichen. Vielfach brachten auch pflegende Angehörige und Alleinerziehende ihre Anliegen vor. Insgesamt war deutlich zu spüren, dass die Vorbringen weniger Streitigkeiten, sondern grundlegende

existentielle Sorgen als Hintergrund hatten. Zur Zeit des ersten Lockdowns bedingt durch die Corona-Krise im Frühjahr 2020 sind die Anfragen deutlich zurückgegangen. Zu Beginn des heurigen Jahres 2021 haben die Anfragen wieder stark zugenommen.

Als Beschwerde wird von uns statistisch gezählt, wenn diese im Bereich der Landesverwaltung oder mittelbaren Bundesverwaltung vorgebracht und von uns ein Prüfverfahren eingeleitet wird. Um eine Beschwerde handelt es sich daher nicht bereits, wenn eine Person ein Anliegen lautstark oder erobost vorbringt. Auch in Angelegenheiten, in denen wir unzuständig sind, wird eine Beratung durchgeführt und damit Orientierung geboten.

Darstellung nach Art der Inanspruchnahme und im Verhältnis zum Vorjahr



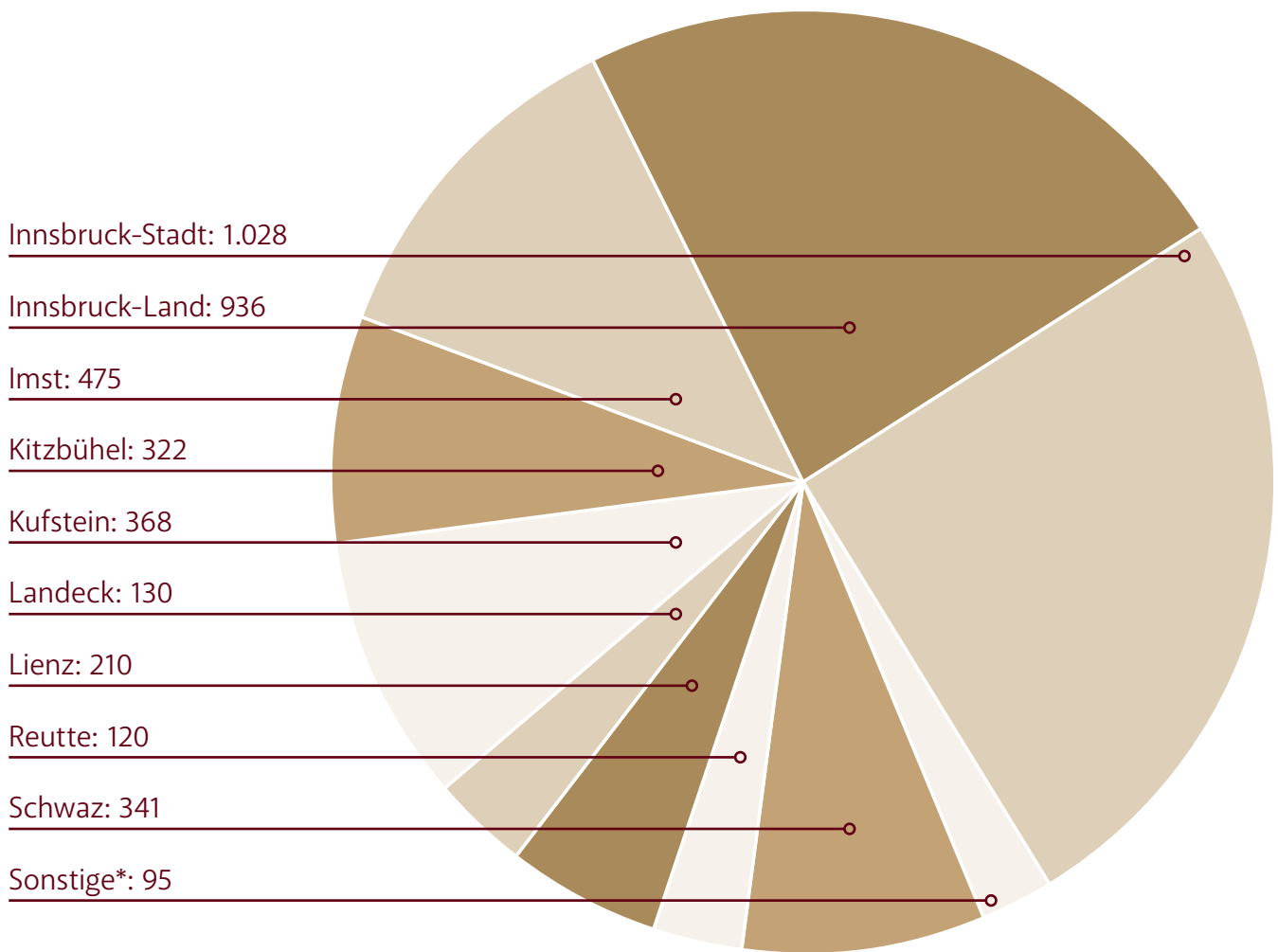
Da praktisch in allen von Betroffenen als belastend erlebten Lebenslagen von einer Landesvolksanwältin/einem Landesvolksanwalt Rat und rasche Hilfe erwartet wird, ist jede Beratung von Beginn an herausfordernd und kann nur mit Erfahrung und großem Engagement aller im Team bewältigt werden.

Dem Trend der letzten Jahre folgend ist zu beobachten, dass die telefonischen Anfragen im Vergleich zu den persönlichen Vorsprachen und den schriftlichen Eingaben gestiegen sind. Dies ist ein Indiz dafür, dass der von uns bewusst gewählte niederschwellige Beratungszugang die Kontaktaufnahme der Bürgerinnen

und Bürger mit uns erleichtert. Der Vorteil der telefonischen Beratung ist insbesondere für Menschen mit wenig Zeit, Bewegungseinschränkung oder fehlender elektronischer Übermittlungsmöglichkeit gegeben.

Bedingt durch die nicht mehr möglichen persönlichen Vorsprachen ist dieser Anteil von einem Viertel auf ein Siebtel aller Vorbringen gesunken. Deutlich war die Enttäuschung vieler Hilfesuchender zu spüren, wenn wir ihnen wegen Covid-19 eine persönliche Vorsprache verwehren mussten. Die umfassende persönliche Erörterung ihres Problems ist den Menschen gerade in dieser Zeit ein großes Bedürfnis.

Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle auf die einzelnen Bezirke



Gesamt: 4.025

*andere Bundesländer und Ausland

Die Verteilung nach der Herkunft der Anfragenden ergibt eine Zunahme von Anfragen aus dem Bezirk Innsbruck-Stadt. Im Verhältnis weiter zugenommen haben die Anfragen aus dem Bezirk Imst. Dies kann mit dem Wohnsitz

der Landesvolksanwältin in diesem Bezirk und dem damit erleichterten und niederschweligen Zugang der Menschen im Covid-19-Jahr in Zusammenhang stehen.

Aufteilung der Beratungs- und Beschwerdefälle nach Materien

Die durchgeführten Beratungen und die Beschwerdefälle der Landesvolksanwaltschaft beziehen sich im Wesentlichen auf folgende Rechtsbereiche:

Abgabewesen, Landesabgabenordnung	36
Agrarrecht, Forst, Jagd und Fischerei	27
Baurecht und Raumordnung	390
Behindertenanliegen	609
Dienstrecht	34
Finanzrecht – Bund	31
Förderungswesen, allgemein	87
Fremdenrecht	25
Gemeinderecht, allgemein	211
Gewerberecht, Betriebsanlagen	62
Grundverkehr	10
Kinder- und Jugendhilfe	94
Klinikangelegenheiten, Krankenanstaltengesetz, Covid-19	346
Kraftfahrrecht, Straßenverkehrsordnung, Führerscheingesetz	127
Landespolizeigesetz	17
Pensionsrecht, ASVG	79
Privatrecht und Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit	368
Schulwesen	23
Sicherheitswesen	44
Sonstiges	115
Sozialrecht	1.013
Staatsbürgerschaft, Personenstandsangelegenheiten	41
Straßenrecht	64
Tourismus, Sportwesen	22
Umweltschutz, Naturschutz	10
Verwaltungsverfahrensgesetze	57
Wasserrecht	53
Wohnbauförderung	30
Summe	4.025

Diese Statistik gibt Aufschluss, in welchen Bereichen Bürgerinnen und Bürger besonders häufig Rat suchten bzw. Beschwerden einbrachten. Naturgemäß bilden jene Bereiche der Verwaltung den größten Anteil an Beratungs- und Beschwerdefällen, welche die meisten Berührungspunkte mit dem alltäglichen Leben aufweisen. Diese waren erwartungsgemäß im Sozialrecht und in den Behindertenanliegen. Besonders häufig suchten uns hier Menschen auf, die auf finanzielle Unterstützung im Rahmen der Mindestsicherung angewiesen sind oder deren Teilhabe am gesellschaftlichen Leben nicht ausreichend gegeben ist.

Die Auswertung der Beratungs- und Beschwerdefälle hat im Vergleich zum Vorjahr folgendes Ergebnis gebracht:
Am häufigsten nach dem Sozialrecht wurde

wiederum der Behindertenbereich nachgefragt, gefolgt vom Bau- und Raumordnungsrecht. Eine große Zunahme gab es erwartungsgemäß in der Materie Klinikangelegenheiten/ Krankenanstaltengesetz/**Covid-19** sowie im Gemeinde- und Stadtrecht.

Die Nachfragen im Bau- und Raumordnungsrecht, der am dritthäufigsten nachgefragten Materie, ist nur leicht um 1 % gesunken. Hier konnten wir viele Unsicherheiten zur Rechtmäßigkeit einer Bauführung oder Widmung ausräumen. In nicht wenigen Fällen waren Familien- oder Nachbarschaftsstreitigkeiten der Grund für Vorbringen, etwa bei Bauten im Grenzbereich oder Lärmbeschwerden. Insgesamt zeigte sich, dass eine missglückte Kommunikation oftmals Grund für die Erhebung einer Beschwerde war.

Verteilung der häufigsten Beratungs- und Beschwerdefälle:

Sozialrecht: 25 %

Privatrecht: 9 %

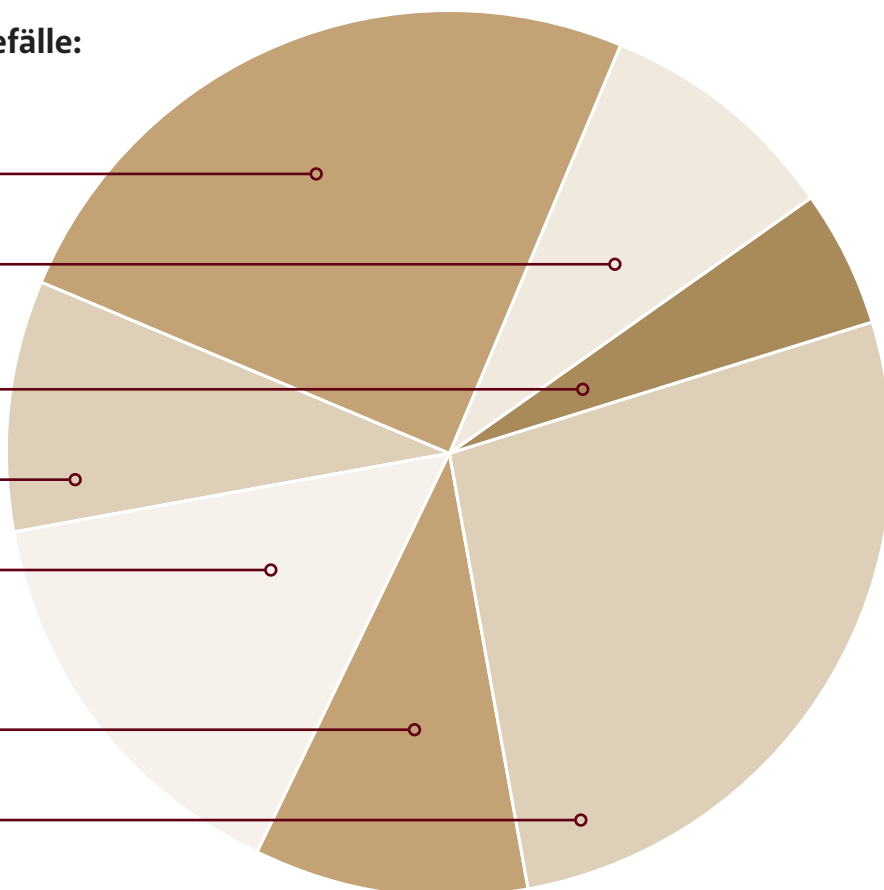
Gemeinderecht allgemein,
Stadtrecht: 5 %

Bau- u. Raumordnung: 10 %

Behindertenanliegen: 15 %

Klinikangelegenheiten,
Krankenanstaltengesetz,
Covid-19: 9 %

Übrige Materien: 27 %



Auch im abgelaufenen Jahr haben wieder viele Menschen bei uns in Angelegenheiten Rat gesucht, in denen auch das Privatrecht betroffen war. Der Übergang vom Verwaltungsrecht zu Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit war in einigen Fällen fließend. Mitunter sind Zuständigkeiten nicht einfach abzugrenzen. Erst nach dem vollständigen Vorliegen des Sachverhaltes kann die Zuordnung zu den betroffenen Rechtsbereichen erfolgen.

In den Angelegenheiten des Privatrechts und der Gerichtsbarkeit werden Vorsprechende an ordentliche Gerichte sowie an die Rechtsanwalts- oder Notariatskammer verwiesen. In vielen Fällen nützte hier der Hinweis auf das von der nahen Rechtsanwaltskammer eingerichtete besondere Service einer ersten kostenlosen

Auskunft nach Voranmeldung. Ebenso wichtig ist aus unserer Sicht die für Hilfesuchende kostenfreie richterliche Einschätzung beim Amtstag der Bezirksgerichte.

Zusätzlich besteht bei jedem Oberlandesgericht eine Justiz-Ombudsstelle für die Prüfung von Beschwerden über die Gerichtsbarkeit. Auch wenn die dortige Prüfungskompetenz und Ausstattung anders gestaltet ist als jene der Landesvolksanwaltschaft, konnten Menschen, die sich über eine überlange Verfahrensdauer oder die Art der Behandlung durch ein Justizorgan beschweren wollten, erfolgreich dorthin verwiesen werden. Angesichts der bei uns einlangenden Anfragen im zivilrechtlichen Bereich kann zweifellos von einem großen Bedarf an der Justiz-Ombudsstelle ausgegangen werden.

1.5 Unsere Erreichbarkeit

Allgemeines

Alle hilfeschuchenden Menschen können sich persönlich, telefonisch oder schriftlich an uns wenden. Um die große Anzahl an Anfragen und Beschwerden möglichst zielführend bearbeiten zu können, sollte jedes Vorbringen folgende Informationen enthalten:

- Name, Adresse, Telefonnummer
- Um welche Behörde geht es?
- Was ist der Grund für die Kontaktaufnahme?

Für alle Menschen mit Internetanschluss, denen es möglich ist, ihr Anliegen elektronisch zu formulieren, steht auf unserer Homepage

www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft ein Online-Formular für Anfragen und Beschwerden zur Verfügung. Auch hier ist die Angabe von gewissen Basisinformationen, wie sie eingangs aufgelistet sind, für eine rasche Bearbeitung hilfreich. Für die Einbringung besteht keine Formvorschrift.

Es gibt auch die Möglichkeit, die Landesvolksanwältin mittels der kostenfreien Servicenummer **0800 100 301** zu erreichen. Die Telefonzeiten sind:

Montag – Donnerstag:
08:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr
Freitag: 08:00 – 12:00 Uhr

In der übrigen Zeit kann das Anliegen auf ein Tonband gesprochen werden. Gerne rufen wir auch zurück, wenn eine Telefonnummer hinterlassen wird.

Besonderes Service

Neben den üblichen Parteienverkehrszeiten öffentlicher Dienststellen am Montag von 08:00 bis 12:00 Uhr und von 14:00 bis 16:00 Uhr und von Dienstag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr sind wir nach Terminvereinbarung auch von Montag bis Donnerstag am Nachmittag und am Abend erreichbar. Damit soll insbesondere berufstätigen Bürgerinnen und Bürgern oder Eltern von Kleinkindern eine zusätzliche Vorgesprächsmöglichkeit geboten werden. Das Gesetz über den Tiroler Landesvolksanwalt

sieht zwar vor, dass die Landesvolksanwältin ihren Sitz in Innsbruck hat. Sie kann aber außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtag abhalten, wenn dies zur Besorgung ihrer Aufgaben zweckmäßig ist. Sprechtag in den Bezirken bieten den Bürgerinnen und Bürgern Tirols die Möglichkeit, ihre Anliegen der Landesvolksanwältin persönlich vorzutragen, ohne deswegen eine zeitaufwändige Anreise nach Innsbruck in Kauf nehmen zu müssen. Im Interesse der Bürgernähe, insbesondere auch für ältere oder behinderte Menschen, kommt den Sprechtagen deshalb ein hoher Stellenwert zu. Ich halte zweimal jährlich in den Bezirkshauptmannschaften und zweimal jährlich in den größeren Gemeinden außerhalb von Innsbruck Sprechtag ab. BürgerInnen nützten die Sprechtag oft für umfangreiche Erörterungen ihrer Probleme.



Fotograf: Maria Luise Berger

Landesvolksanwältin Mag.ª Maria Luise Berger

BH-Sprechtage der Landesvolksanwältin

Bezirkshauptmannschaft Imst	16. Juni 2020	und	10. November 2020
Bezirkshauptmannschaft Landeck	17. Juni 2020	und	11. November 2020
Bezirkshauptmannschaft Reutte	18. Juni 2020	und	12. November 2020
Bezirkshauptmannschaft Kufstein	22. Juni 2020	und	25. November 2020
Bezirkshauptmannschaft Schwaz	23. Juni 2020	und	24. November 2020
Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel	24. Juni 2020	und	26. November 2020
Bezirkshauptmannschaft Lienz	25. Juni 2020		

Inhaltlich wurden besonders häufig Themen zu Covid-19, dem eigenen Wirkungsbereich der Gemeinden und aus dem Sozialbereich nachgefragt. Fragen zur Raumordnung bzw. Probleme bei geplanten oder gewünschten Widmungen waren weitere Themenschwerpunkte. Beschwerden betrafen neben gewerblichen

Betrieben auch Produktionsstätten landwirtschaftlicher Anwesen. Darüber hinaus waren Themen rund um den Verkehr und die Gesundheit auch im Zusammenhang mit öffentlichen Straßen zentral.

Die Sprechstage werden in der Presse, im Internet sowie in den Gemeinden mittels Plakaten angekündigt und so einem großen Teil der Bevölkerung bekanntgemacht. Die Sprechstage der

Landesvolksanwältin werden organisatorisch von den Bezirkshauptmannschaften und den Gemeinden bestens unterstützt.
Herzlichen Dank dafür!

Gemeinde-Sprechstage der Landesvolksanwältin

Imst	01. September 2020
Landeck	01. September 2020
Reutte	02. September 2020
Telfs	02. September 2020
Kufstein	03. September 2020
Jenbach	03. September 2020
Wörgl	15. September 2020
St. Johann i. T.	15. September 2020
Matrei i. O.	16. September 2020
Lienz	16. September 2020 und 27. November 2020

Gerade bei Sprechtagen gab es auch Vorbringen, die zumindest teilweise dem Privatrecht zuzuordnen waren. Nicht selten ging es um Streitigkeiten unter Nachbarn, insbesondere über Grundstücksgrenzen oder bei Bautätigkeiten. Hier war für die Menschen die mit dem Präsidenten der Tiroler Rechtsanwaltskammer getroffene Vereinbarung besonders wertvoll, Vorsprechende am selben Tag zur kostenlosen Erstberatung an eine Rechtsanwältin oder

einen Rechtsanwalt vor Ort vermitteln zu können. Zusätzlich zu unserer Beratung hat sich diese rasche Auskunftsmöglichkeit im Zivil- oder Strafrecht zu einem wichtigen Bestandteil unseres Hilfsangebotes entwickelt, wofür ich als Landesvolksanwältin dem Präsidenten und der Präsidentin der Tiroler Rechtsanwaltskammer im Namen der Tiroler Bevölkerung herzlich danke!

1.6 Zusammenarbeit mit Systempartnern

Auch in finanziellen Notsituationen suchen viele Menschen bei uns Rat. Da wir über kein Budget für Finanzhilfen verfügen, zeigen wir ihnen Lösungsmöglichkeiten aus ihrer oftmals ausweglos erscheinenden Lage auf. Wir prüfen, ob sie die gesetzlichen Möglichkeiten zur Sicherung ihres Lebensunterhaltes nutzen, bzw. leiten sie bei Bedarf an Systempartner weiter, bei denen sie finanzielle Unterstützung erhalten können.

Wir helfen auch, wenn nötig, bei der Formulierung des Ansuchens und der Zusammenstellung der richtigen Unterlagen. Auch stehen wir für Rückfragen der Systempartner zur Verfügung. Besonders gut ist unsere Zusammenarbeit mit dem **Netzwerk Tirol hilft** (NTH), dem **Unterstützungsfonds der Arbeiterkammer** (AK) und den **Vinzenzgemeinschaften** (VGen).



Vernetzungstreffen der Systempartner im AK-Bildungshaus, Innsbruck

Aufgrund des maßgeblichen Einsatzes in der Vergangenheit auch seitens der Landesvolkswirtschaft, wurde im Jahre 2016 die „Beratungsstelle Delogierungsprävention Tirol“ eingerichtet. Die **Beratungsstelle Delogierungsprävention Tirol** arbeitet sehr wirkungsvoll und erfolg-

reich und konnte vielen Menschen helfen, die Wohnung nicht zu verlieren. Bedarf wäre an weiteren Beratungsangeboten in den Bezirken. Notwendige Prävention und rechtzeitige Hilfe kann am besten vor Ort geleistet werden, deshalb war die Einrichtung der Außenstelle Imst

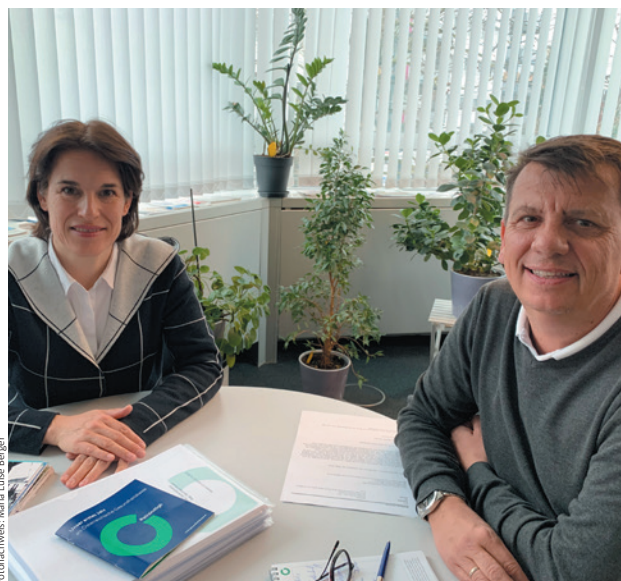
im Juni 2020, zu der auch wir unseren Beitrag leisten konnten, sehr erfreulich. Eine sehr gute Zusammenarbeit besteht auch seit Jahren mit den Ombudsmännern des **Arbeitsmarktservice Tirol** (AMS) und der Landesstelle Tirol der

Österreichischen Gesundheitskasse (ÖGK). Den Vorsprechenden beider Stellen kann so auf kurzem Wege durch den gemeinsamen Einsatz eine Orientierung und rasche Lösung des Problems geboten werden.



Fotografisches: Michael Mayer

Mit dem Geschäftsführer des AMS Alfred Lercher und dem Ombudsmann Michael Mayer



Fotografisches: Maria Luise Berger

In der Landesstelle der ÖGK mit Ombudsmann Thomas Wackerle

Beispielhafte Fälle aus der Praxis

Im Folgenden werden Fälle aus dem Jahr 2020 zu Themen- und Problembereichen dargestellt, die entweder häufig oder für Vorsprechende ein schwerwiegender Anlass für Beschwerden waren. Die Fälle wurden zur leichteren Lesbarkeit möglichst kurzgehalten, das dahinterstehende Beschwerdeprüfungsverfahren war aber oftmals langwierig. Eine auf konkreten Fällen beruhende Darstellung rechtlicher Fragen hat oft mehr Aussagekraft als eine abstrakte und allgemeine Auseinandersetzung mit Rechtsfragen. Zumindest wird uns von Leserinnen und Lesern immer wieder zurückgemeldet, dass mit den Praxisbeispielen die Aufgaben und die Arbeitsweise der Landesvolksanwaltschaft leichter verständlich gemacht werden.

Durch die folgende Darstellung von Praxisbeispielen soll ein praxisnaher Einblick in die Tätigkeit des Büros der Landesvolksanwältin gegeben werden. Ebenso wird die Themenvielfalt aufgezeigt, welche unsere Arbeit interessant, aber auch anspruchsvoll macht. Nicht nur aus Datenschutzgründen wird auf das Anführen der Beschwerdeführer und Behörden verzichtet. Es soll nicht Schuld zugewiesen werden. Selbstredend werden auch auf beiden Seiten Fehler ge-

macht, sei es durch schlechte Kommunikation, sei es durch die verspätete oder unzureichende Vorlage von Unterlagen. Dass es so zu unrichtigen oder unbilligen Entscheidungen kommt, verwundert nicht. Nicht übersehen werden darf, dass die Behörde in unserer schnelllebigen Zeit und durch elektronische Medien zusehends unter Zeitdruck gerät. Eine Entscheidung benötigt allein zur Feststellung des Sachverhaltes eine gewisse Zeit. Auch die z.B. durch Covid-19 sich wöchentlich ändernde Rechtslage muss gewissenhaft geprüft werden. Hier ist das Verständnis für den notwendigen Arbeitsaufwand der Behörde nicht immer vorhanden.

Eine gute Fehlerkultur in der Rechtsbeziehung bedeutet, dass beide Seiten nach Entdecken eines Fehlers in konstruktiver Weise an der Behebung arbeiten. So können Fehler am ehesten rückgängig gemacht werden oder wenn dies nicht möglich ist, ein anderer Ausgleich geschaffen werden. Insgesamt geht es darum, dass keine nachhaltig negativen Erfahrungen mitgenommen werden, denn die BürgerInnen und die Verwaltung werden immer wieder in unterschiedlichen Rechtsbeziehungen verbunden sein.

2.1 Ladezonenregelung

Bürgerin wirft Gemeinde Willkür bei Ausweisung von Ladezonen vor

Eine Kleinstunternehmerin hatte zur leichteren Anlieferung ihrer Waren nahe ihres Betriebes jahrelang vergeblich auf die Ausweisung einer Ladezone gewartet. Hinzu kam, dass sich im Umfeld ihres Betriebes auch Wohnhäuser be-

fanden, weshalb das Be- und Entladen zusätzlich erschwert wurde. Darüber hinaus befand sich zur verfahrensgegenständlichen Zeit in diesem Straßenabschnitt eine Baustelle.

Nachdem die zur Regulierung von Ladezonen zuständige Gemeinde mehr als zwei Jahre nach Antragstellung noch immer keine Entscheidung getroffen hatte, wandte sich die Kleinstunternehmerin hilfeschend an die Landesvolksanwaltschaft.

Die Überprüfung ergab, dass die Betroffene von der Gemeinde erstmals im Jahr 2018 informiert worden war, dass eine Entscheidung erst nach Abschluss der Baustelle erfolgen könne; diese Baustelle war jedoch noch im selben Jahr abgeschlossen worden, ohne dass in der Folge über ihr Ansuchen entschieden wurde. Trotz mehrerer schriftlicher Nachfragen bei der Be-

hörde, geschah nichts. Schließlich antwortete die Behörde über ein Jahr lang gar nicht mehr. Nachdem die Landesvolksanwaltschaft den Sachverhalt unter anderem durch einen Lokalaugenschein vor Ort erhoben hatte, nahm sie Kontakt mit der Behörde auf und drängte auf eine Entscheidungsfindung. Dies bewirkte, dass die zuständige Behörde in weiteren drei Wochen die Ladezone, wie beantragt, verordnete. Die Kleinstunternehmerin war darüber sehr erfreut und bedankte sich sowohl beim zuständigen Beamten, als auch beim Bürgermeister und der Landesvolksanwaltschaft schriftlich für die schlussendlich rasche Umsetzung.

2.2 Teilhabe, Fahrtkosten – Berufsvorbereitung Abgeschnitten vom Rest der Welt

Ein junger Mann, der an einer schweren Erkrankung leidet und auf den Rollstuhl angewiesen ist, wandte sich hilfeschend an die Landesvolksanwältin.

Er wohne in einem abgelegeneren Seitental Tirols und habe einen Platz in einer Berufsvorbereitungseinrichtung in Innsbruck zugesichert bekommen. Eine Voraussetzung für die Teilnahme sei, dass die Teilnehmer alleine und selbständig dorthin gelangen.

Ein Fahrdienst war im Behindertenbereich im Leistungskatalog „Berufsvorbereitung“ nicht vorgesehen und konnte damit nicht gefördert werden. Nun ergab sich das Problem, dass gerade in den Wintermonaten Überlandbusse zum Einsatz kommen, die nicht barrierefrei sind. Es wäre ihm daher nicht möglich, von seinem Wohnort nach

Innsbruck zu gelangen. Erschwerend komme hinzu, dass der Einsatz der behindertengerechten Busse nicht planbar und vorhersehbar sei. Die Kosten für einen privaten Fahrdienst würden den finanziellen Rahmen der Familie sprengen.

Sowohl dem zuständigen Referat der Bezirkshauptmannschaft als auch der Fachabteilung des Landes Tirol war dieses Problem bekannt.

Das Tiroler Teilhabegesetz (TTHG) sieht keine Ausnahme betreffend Übernahme von Fahrtkosten im Rahmen einer Berufsvorbereitung vor. Nur die Kosten für das günstigste öffentliche Verkehrsmittel werden ersetzt. Durch unsere enge Zusammenarbeit mit der zuständigen Bezirkshauptmannschaft konnte eine Lösung gefunden werden; dem jungen Mann konnte ein Platz in einer Tagesstruktur – mit dem bevorzugten Schwerpunkt „IT, Computer“

– zugewiesen werden. Da der Fahrdienst in diesem Leistungskatalog vorgesehen ist, ist der Betroffene nicht mehr auf die Benutzung der öffentlichen Verkehrsmittel angewiesen.

Im konkreten Fall konnte eine gute Lösung gefunden werden, doch das Grundproblem besteht weiter, solange Artikel 9 der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) hinsichtlich der Barrierefreiheit durch die „Beseitigung von Zugangshindernissen- und Barrieren“ für Transportmittel nicht voll umgesetzt ist. Um die Teilhabe am beruflichen Leben bis dahin zu gewährleisten, benötigt es eine Härtefallklausel, die die Übernahme von darüber hinausgehenden Fahrtkosten im Rahmen der Berufsvorbereitung ermöglicht.

Siehe dazu die Anregung unter Punkt 3.9 in unserem Jahresbericht.

Dieser Fall wurde von uns auch zum Anlass genommen, die Leitung des Sachgebietes Verkehrs-

planung des Landes Tirol mit dem Grundproblem zu befassen. Diese setzte sich mit der Verkehrsverbund Tirol GmbH (VVT) in Verbindung, um die tatsächliche Situation zu erheben. Die Recherche ergab, dass drei verschiedene Modelle von Bussen zum Einsatz kommen, wovon ein Modell nicht barrierefrei ist. Von 1.830 Fahrten waren im Erhebungszeitraum 159 nicht barrierefrei. Von Seiten des VVT als Aufgabenträgerorganisation des Landes Tirol im Sinne des Öffentlichen Personennah- und Regionalverkehrsgesetzes 1999 wurde zugesichert, dass bei der Ausschreibung von Bussen auf Barrierefreiheit geachtet werde. Wir hoffen, dass diese Vorgangsweise sicherstellt, dass im öffentlichen Personenverkehr in naher Zukunft nur noch barrierefreie Fahrzeuge flächendeckend in ganz Tirol zum Einsatz kommen und werden dies zum Wohle der Menschen im Auge behalten.

2.3 Bauordnung Rechtsmittelbelehrung in Bescheiden

In Bescheiden, welche nach der Tiroler Bauordnung (TBO 2018) erlassen werden, sind je nach Bescheid zwei verschiedene Arten von Rechtsmittelbelehrungen vorgesehen. Bei Berechtigungsbescheiden (z.B. ein Baubewilligungsbescheid) hat eine dagegen erhobene Beschwerde gemäß Artikel 130 Abs. 1 Zif. 1 des Bundes-Verfassungsgesetzes (B-VG) keine aufschiebende Wirkung. Bei sogenannten Duldungsbescheiden (z.B. die vorübergehende Benützung von Fremdgrund zum Zwecke der Bauführung) hat eine allfällig eingebrachte Beschwerde aufschiebende Wirkung.

Ein Hauseigentümer brachte vor, dass sein

Nachbar diverse bauliche Anlagen auf dem Grundstück errichten möchte, wofür er die entsprechende Baubewilligung habe. Da der Nachbar für die Bauführung vorübergehend den Grund des Beschwerdeführers benutzen müsse und es zu keiner gütlichen Einigung mit dem Bauherrn gekommen sei, habe dieser einen Antrag nach § 43 Abs. 2 TBO 2018 (vorübergehende Benutzung von Nachbargrund im Rahmen der Bauführung) an die Baubehörde gestellt. Die Baubehörde hat einen diesbezüglichen positiven Bescheid erlassen und in der Rechtsmittelbelehrung festgehalten, dass eine Beschwerde gegen diesen Bescheid keine auf-

schiebende Wirkung zu entfalten vermag.

Der Beschwerdeführer als Eigentümer des in Anspruch genommenen Nachbargrundstückes war grundsätzlich mit der Art und Weise der Inanspruchnahme nicht zufrieden; er befürchtete eine nachhaltige Beschädigung seines lebenden Zaunes. Aufgrund der Tatsache, dass eine Beschwerde laut Rechtsmittelbelehrung der Baubehörde keine aufschiebende Wirkung hatte, hatte er darauf verzichtet, ein Rechtsmittel einzubringen, da er zurecht vermutete, dass bis über dieses Rechtsmittel entschieden worden wäre, die Bauführung schon abgeschlossen gewesen wäre.

Der Beschwerdeführer hat sich in der Folge in die betreffende Rechtsmaterie eingeleesen und die Rechtsfrage in den Raum gestellt, ob im gegenständlichen Falle einer Beschwerde eine aufschiebende Wirkung zuerkannt hätte werden sollen. Die Landesvolksanwaltschaft möge dies prüfen und wenn sie zu demselben Ergebnis kommt, möge sie die zuständige Baubehörde darauf hinweisen, dass in Hinkunft derartige Bescheide mit der seiner Ansicht nach richtigen Rechtsmittelbelehrung zu erlassen seien.

Diesem Ersuchen ist die Landvolksanwaltschaft nachgekommen und hat im Einklang mit der zuständigen Aufsichtsbehörde folgendes Ergebnis erzielt: Gemäß § 43 Abs. 1 erster Satz TBO 2018 haben die Eigentümer der Nachbargrundstücke und die sonst hierüber Verfügungsberechtigten das Betreten und Befahren sowie die sonstige vorübergehende Benützung dieser Grundstücke und der darauf befindlichen baulichen Anlagen zum Zweck der Ausführung eines Bauvorhabens, der Durchführung von Erhaltungs- oder Instandsetzungsmaßnahmen oder der Behebung von Baugebrechen einschließlich allfälliger Sicherungsarbeiten im unbedingt notwendigen

Ausmaß zu dulden.

Zwar handelt es sich aus der Sicht des Bauwerbers um das Recht der Inanspruchnahme einer nachbarlichen Grundfläche, verfahrensrechtlich ist jedoch die Position jenes Eigentümers ausschlaggebend, gegenüber dem dieses Recht ausgeübt werden darf. Für diesen entsteht eine Duldungspflicht und es handelt sich daher, sofern der Eigentümer nicht ausdrücklich der Fremdgrundinanspruchnahme zustimmt, bei einem Bescheid nach Abs. 3 leg. cit. um einen **Duldungsbescheid**. Dieser darf zwar nur auf Antrag des Bauherrn erlassen werden, richtet sich jedoch an den von der Fremdgrundbenützung betroffenen Nachbarn, wobei mit dieser baubehördlichen Entscheidung in materieller Hinsicht über reines Zivilrecht entschieden wird und sich die Aufgabe der Baubehörde gegenständlich in der Aufzählung jener Arbeiten erschöpft, die der Nachbar zu dulden hat.

Duldungsbescheide sind von ihrer Qualifikation her jedoch **Leistungsbescheide**, daher kein begünstigender bzw. berechtigender Verwaltungsakt, sodass mangels einer durch einen Bescheid nach § 43 Abs. 3 TBO 2018 eingeräumten Berechtigung die Bestimmungen über die aufschiebende Wirkung des § 65 TBO 2018 und eine darauf gestützte bzw. daraus abgeleitete Rechtsmittelbelehrung gegenständlich nicht zum Tragen kommen.

Aufgrund dieses eindeutigen Ergebnisses hat die Landesvolksanwaltschaft an die betroffene Gemeinde die Anregung übermittelt, in Hinkunft derartige Bescheide mit einer Rechtsmittelbelehrung, welche die Zuerkennung einer aufschiebenden Wirkung beinhaltet, zu versehen. Diese Vorgangsweise ist für sämtliche Gemeinden in Tirol von Bedeutung. Siehe dazu unsere Anregungen unter Punkt 3.2.

2.4 Einreiseverbot

COVID-19 Reisebeschränkung verhindert Heimreise

Eine Tirolerin lebt in einer Lebensgemeinschaft mit einem Mann, der aus einem asiatischen Land stammt. Er besuchte zu Beginn des Jahres 2020 seine Eltern und Geschwister im Ausland. Aufgrund der plötzlich auftretenden Covid-19-Pandemie war es ihm unmöglich, zurück nach Tirol zu reisen.

Hinzu kam, dass die Frau und ihr Verlobter ihr erstes Kind erwarteten. Der Geburtstermin rückte immer näher, die Chance, die Geburt gemeinsam zu erleben, aufgrund von Covid-19 hingegen in immer weitere Ferne. Da sich die junge Familie sehr darauf gefreut hatte, die Geburt ihres Kindes gemeinsam zu erleben, wuchs gleichzeitig ihre Verzweiflung über die Trennung immer mehr.

Hilfesuchend wandte sich die Tirolerin an die Landesvolksanwaltschaft. Wir informierten die Frau zuerst über die aktuell geltenden Covid-19-Bestimmungen. Nach eingehender Prüfung des Sachverhaltes nahmen wir Kontakt mit dem Außenministerium und in weiterer Folge mit der zuständigen Botschafterin in Asien auf. Wir mussten feststellen, dass eine Ausreise nach Europa zum Anfragezeitpunkt deshalb

nicht möglich war, weil in diesem Land die höchste Zahl an Covid-19 Erkrankungen vorlag. Der internationale Flugverkehr war deshalb mit Ausnahme der Material- und Versorgungsflüge zur Gänze eingestellt worden. Die Botschafterin sagte jedoch zu, eine Ausreisemöglichkeit über das dortige Konsulat so bald als möglich zu erwirken.

Der Kindesvater hatte inzwischen einen biometrischen Fingerabdruck machen lassen, damit er ein Ausreisevisum erhalten konnte. Der ungeplante Aufenthalt für den Lebensgefährten verlängerte sich zwar um ca. zwei Monate, da solange auch keine Flugmöglichkeit bestand. Nach Aufhebung der Flugverbote und Erledigung der noch offenen Formalitäten wurde die Angelegenheit – wie zugesagt – sofort erledigt, sodass der werdende Vater die Heimreise nach Tirol prompt antreten konnte.

Die Familie war bereits im September wieder vereint, ein gesundes Kind wurde geboren und der Kindesvater konnte – zur großen Freude aller – bei der Geburt des Kindes dabei sein. Die glückliche Familie bedankte sich schriftlich bei der Landesvolksanwaltschaft, den Vertretern der Botschaft und dem Generalkonsulat.

2.5 Mindestsicherung Härtefall

Eine schwerkranke Frau und ihre minderjährige Tochter mussten aufgrund von Eigenbedarf des Vermieters ihre Wohnung verlassen. Durch ihre Erkrankung war sie auf Finanzleistungen vom Arbeitsmarktservice und unterstützende Mindestsicherung angewiesen. Darüber hinaus benötigte sie umfassende Hilfe bei der Übersiedlung.

§ 14 des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) lässt mit „Zusatzleistungen“ Finanzhilfen für den Einzelfall zu, wenn ein „besonderer Härtefall“ vorliegt. So können Menschen, die vom Schicksal besonders schwer getroffen sind, im Einzelfall auch über die laufende Mindestsicherung hinaus finanziell unterstützt werden. Auf diese Finanzleistungen besteht jedoch kein Rechtsanspruch, die Notwendigkeit

ist daher gut zu begründen.

Reichen die öffentlichen Finanzmittel im Einzelfall nicht aus, so besteht die Möglichkeit, über private Einrichtungen Finanzhilfen zu erhalten.

Durch unseren Einsatz und unter Heranziehung des § 14 Abs. 2 TMSG (Zusatzleistungen für Übersiedlungskosten) hat die Behörde in diesem Einzelfall rund ein Drittel der Übersiedlungskosten übernommen. In einem zweiten Schritt waren wir erfolgreich behilflich, die restlichen zwei Drittel der Kosten über private Einrichtungen aufzubringen, sodass für die Betroffene die notwendigen Finanzmittel zur Gänze aufgebracht werden konnten.

„Ohne Sie hätte ich das nie geschafft“, so die dankbare Alleinerziehende.

2.6 Konsumentenschutz Telefonrechnung für einen Verstorbenen

Eine Beschwerdeführerin hat sich an die Landesvolksanwaltschaft gewandt, da sie noch Monate nach dem Ableben ihres Lebensgefährten Telefonrechnungen erhielt; dies obwohl sie bei der Telefongesellschaft auf verschiedenen Wegen bereits mehrfach versucht hatte, den Vertrag aufzulösen. Als nun ein von der Telefongesellschaft beauftragtes Inkassobüro tätig wurde, war dringender Handlungsbedarf gegeben.

Ausnahmsweise und im Zuge eines erweiterten Bürgerservices unterstützte die Landesvolksanwaltschaft in diesem Fall im Bereich des Konsumentenschutzes, da aufgrund der Sachlage klar

erkennbar war, dass in diesem zivilrechtlichen Vertragsverhältnis eine grobe Unbilligkeit vorlag. Die Landesvolksanwaltschaft trat mit der Telefongesellschaft in Verbindung. Gleichzeitig haben wir das Inkassobüro ersucht, das Verfahren bis zur Klärung zu stoppen. Die Telefongesellschaft teilte umgehend schriftlich mit, dass sie die geschilderten Umstände bedaure und die offenen Forderungen ausbuche. Gleichzeitig hat sie das Inkassobüro beauftragt, das Verfahren einzustellen.

Mit unserem raschen Einsatz konnte erfolgreich Hilfestellung in diesem bedauerlichen Fall geleistet werden.

2.7 Teilhabe

Fehlende Finanzierung der Mobilen Begleitung

Ein Fall, der die Landesvolksanwaltschaft seit fast 20 Jahren begleitet, betrifft einen 48-jährigen mehrfach behinderten (u.a. Autismus-Spektrum-Störung) Mann, der ein Pflegegeld der Stufe 5 bezieht und bei seiner Mutter wohnt. An drei Tagen der Woche besucht der behinderte Sohn eine Tagesstruktur einer Behinderteneinrichtung, ansonsten wird er alleine durch seine Mutter betreut und begleitet.

Erhalten Betroffene nicht ausreichend behördliche Unterstützungen, besteht die Möglichkeit, diese Notsituationen mit Hilfe von privaten Einrichtungen zu überbrücken. Privatinitiativen können und sollen aber nicht auf Dauer die Verpflichtungen der öffentlichen Hand ersetzen. Während der Corona-Zeit blieb der Sohn über Wochen nur zu Hause. Besonders wichtig, was auch ärztlich bestätigt ist, wäre für ihn eine regelmäßige „Mobile Begleitung (MOBE)“, d.h. fachkundige Betreuung außerhalb der Wohnung zur Förderung der so wichtigen Selbständigkeit, an zwei Tagen in der Woche.

Bereits drei Facheinrichtungen haben in der Vergangenheit diese MOBE übernommen, sind aber an den mit der Betreuung verbundenen Herausforderungen gescheitert. Gründe dafür waren unregelmäßige Betreuungen durch die Facheinrichtungen, personelle Überforderung der Fachbetreuer oder fehlende Absprache und Kommunikation mit der Mutter des Autisten.

Ein Behindertenbetreuer einer Facheinrichtung konnte mit dem Betroffenen ein besonders gutes Betreuungsverhältnis aufbauen; sein Wirken war auch nach Mitteilung der Mutter der Selbständigkeit des autistischen Sohnes sehr dienlich und hat dazu geführt, dass Aggressionsausbrüche nicht mehr vorkamen.

Allerdings verließ der Behindertenbetreuer die Einrichtung, bei der er viele Jahre für die MOBE angestellt war, absolvierte Zusatzausbildungen und machte sich selbständig. Damit würden die fachlichen Voraussetzungen für eine selbständige Arbeit in der MOBE gegeben sein und auch die Voraussetzungen für den Abschluss einer „Rahmenvereinbarung“ im Sinne des § 42 des Tiroler Teilhabegesetzes (TTHG) würden vorliegen.

Eine derartige Vereinbarung mit der Behörde ist notwendig, um im Bereich der MOBE selbständig tätig sein und über die Behörde direkt abrechnen zu können. Obwohl der Bedarf gegeben ist und die Behörde seit fast zwei Jahren keine Facheinrichtung für die MOBE finden konnte, war die Fachabteilung nicht bereit, die Leistungserbringer in diesem Bereich durch den Jungunternehmer zu erweitern.

Zurück zum Betroffenen: Aufgrund der Notwendigkeit der Hilfeleistung und um den Kontakt mit der Fachkraft nicht zu verlieren, erfolgt zeitlich reduziert, aber doch in regelmäßigen Abständen, seit über eineinhalb Jahren eine MOBE durch den jetzt selbständigen Jungunternehmer, allerdings ohne die damit verbundenen Kosten über das Land Tirol direkt abrechnen zu können.

Private Einrichtungen mussten daher in der Vergangenheit die Aufgaben der öffentlichen Hand wahrnehmen und waren bei der Finanzierung der MOBE sehr behilflich.

Dies kann aber keine Dauerlösung sein. Es ist daher zu hoffen, dass für den geschilderten erwachsenen Autisten und für weitere erwachsene Mehrfachbehinderte von der Fachabteilung das Versorgungsproblem im Bereich der MOBE so bald als möglich behoben wird.

2.8 Gemeinderecht

Ein kurioser Fall

Eine Dame wandte sich an uns, weil neben der Grabstätte ihres Vaters im Jahr 2019 ein neues Grab ausgehoben und eine Bestattung durchgeführt worden war. Sie vermutete, dass der erforderliche Mindestabstand von 30 cm „womöglich nicht eingehalten“ worden sei und diese neue Grabstätte „zu nahe an die Familiengrabstätte“ anrückte.

Wir kontaktierten die Gemeinde, die mitteilte, dass genau darauf geachtet wird, dass die Bestimmungen der Friedhofsordnung bei jedem neuen Grabaushub eingehalten werden und dies auch im gegenständlichen Falle erfolgt sei. Die Art und Weise wie ein Friedhof zu gestalten ist, wird durch eine Friedhofsverordnung des jeweiligen Gemeinderates geregelt. In einer derartigen Verordnung wird u.a. der erforderliche Mindestabstand zwischen den Gräbern festgelegt. Nachdem dies der Beschwerdeführerin mitgeteilt wurde, beehrte sie telefonisch von der Landesvolksanwaltschaft einen Lokalaugen-

schein, da die Angaben der Gemeinde nicht stimmen würden. Diese Möglichkeit wurde als grundsätzlich durchführbar erachtet, eine genauere Nachfrage führte aber zu folgender Situation: die Beschwerdeführerin bringt vor, dass die oberirdische Gestaltung der Gräber grundsätzlich korrekt sei und der Abstand eingehalten werde. Aus ihrer Sicht würden aber die beiden Särge zu nahe beieinanderliegen, sodass sie sich wünscht, dass im Rahmen dieses Lokalaugenscheines bis zu den Särgen hinuntergegraben werde, um den ihrer Ansicht nach unzureichenden Abstand festzustellen.

Diesem Begehren konnten wir nicht folgen. Es wurde aber versucht die Beschwerdeführerin davon zu überzeugen, dass eine Feststellung des Abstandes zwischen den beiden Särgen niemandem einen Vorteil in irgendeiner Art und Weise verschaffen würde und sie die beiden Toten aus unserer unparteiischen Sicht heraus jedenfalls ruhen lassen sollte.

2.9 Covid-19, Mindestsicherung

Coronazeit hat Familie hart getroffen

Telefonisch nahm eine von der Corona-Krise hart Getroffene mit uns Kontakt auf. „Ich komme aus meiner schwierigen Lage nicht mehr heraus“, so die Hilfesuchende. Es zeigte sich, dass aufgrund der unterschiedlichen Problembereiche eine persönliche Vorsprache unter Einhaltung sämtlicher Sicherheitsvorkehrungen notwendig war.

Im Zuge dieser Vorsprache wurde uns mitgeteilt,

sie habe im Jänner 2020 ihre Wohnung in einer Gemeinde im Umfeld von Innsbruck bezogen und wohne dort gemeinsam mit ihrem Sohn. Die Alleinerziehende habe in einem Großhandel gearbeitet und mit dem Einkommen den Lebensunterhalt und die Wohnkosten für sich und ihren Sohn bestreiten können. Im Zuge der Corona-Krise sei ihr Arbeitsverhältnis reduziert worden und mit dem dadurch verringerten Einkommen

sei sie nicht mehr in der Lage, den Lebensunterhalt für sich und ihren Sohn zu bestreiten. Deshalb habe sie um eine unterstützende Mindestsicherung angesucht und diese auch erhalten. Aber auch mit dieser zusätzlichen Finanzhilfe komme sie nicht über die Runden. Zudem drohe ihr der Vermieter mit Kündigung, weil sie die Miete nicht zur Gänze bezahlen könne.

Das Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) sieht zur Sicherstellung des Lebensunterhaltes Richtsätze zum Leben und Pauschalen für den Aufwand für den „Wohnbedarf“ (Miete, Basisbetriebskosten, Heizung) vor. Die Höhe ist abhängig von der Anzahl der Personen im Haushalt und dem Wohnbezirk.

Der vorgelegte Mindestsicherungsbescheid entsprach den Bestimmungen des TMSG; dennoch befanden sich die Vorsprechende und ihr Sohn

in einer Notlage. Der Grund lag darin, dass die Miete für die Wohnung, die vor der Corona-Krise bezogen worden war, höher war als die (gedeckelte) Pauschale für den Wohnbedarf für zwei Personen in dem Bezirk, in dem Mutter und Sohn wohnten. Den Differenzbetrag von einigen hundert Euro konnte die Betroffene aus ihrem Arbeitseinkommen und der ergänzenden Mindestsicherung nicht tragen.

Die Beratung über die Möglichkeit, dass die Behörde über § 14 TMSG einen Teil des Differenzbetrages der tatsächlichen Mietkosten auf die gedeckelte Pauschale für den Wohnbedarf übernimmt und die Hilfe bei einer entsprechenden Antragstellung führte zu einer behördlichen Mehrleistung für die Wohnkosten; damit konnte die Notsituation abgefedert werden.

2.10 Gemeinderecht Unerträgliche Lärmbelästigung

„Der Lärm ist unerträglich und meine Wohnqualität ist massiv beeinträchtigt“. Mit diesen Worten trat ein Bürger aus dem Unterland an die Landesvolksanwaltschaft heran. Ausgehend vom dortigen Bahnhofplatz und den daran angrenzenden Parkanlagen müsse er Lärm durch die Benützung von Tonwiedergabegeräten ertragen. Außerdem würden Jugendliche in diesen Parkanlagen alkoholische Getränke konsumieren und unnötig starken Lärm verursachen. Die Parkordnung der Gemeinde würde beides verbieten, die Kontrollen seien ineffektiv.

Erschwerend kam noch hinzu, dass an der vorbeiführenden Straße an Wochenenden und bei schönem Wetter immer wieder private Autoren-

nen stattfinden würden. Auch Autolenker aus dem benachbarten Ausland, wie der Beschwerdeführer der grenznahen Gemeinde anhand der Kennzeichen feststellen habe können, würden daran teilnehmen. Der Beschwerdeführer sprach von einem negativen Kompetenzkonflikt zwischen der örtlichen Stadtpolizei und der Polizeiinspektion; keine Behörde erklärt sich für die Bearbeitung zuständig. Aus seiner Sicht sei eine mangelnde Kontrolldichte die Folge.

Über das zuständige Stadtamt konnte zunächst geklärt werden, dass der vorgebrachte Kompetenzkonflikt nicht vorliegt. Im Wesentlichen ist tagsüber die Stadtpolizei und zu den übrigen Zeiten und am Wochenende die örtlich zuständige Polizeiinspektion für diesen sachlichen und

räumlichen Bereich zur Überwachung und bei Einlangen von Anzeigen zuständig.

Für den Beschwerdeführer konnte erreicht werden, dass nun vermehrte Kontrollen der beschwerdegegenständlichen Parkanlagen und des fließenden Straßenverkehrs stattfinden werden. Die Polizeiinspektion und die Stadtpolizei werden sich bei Einlangen einer Beschwerde absprechen, sodass einer Meldung in vertretbarer Zeit nachgegangen werden kann. Regelmäßige Besprechungen zur

sicherheitspolizeilichen Lage finden ohnedies bei der Schnittstelle der Bezirkshauptmannschaft statt. Der Beschwerdeführer zeigte sich mit diesem Ergebnis zufrieden, weitere diesbezügliche Beschwerden sind bei der Landesvolksanwaltschaft nicht mehr eingelangt.

Dieses Beispiel zeigt, wie wichtig auch die Vermittlungstätigkeit der Landesvolksanwaltschaft zwischen verschiedenen Behörden bzw. Organen sein kann.

2.11 Mindestsicherung Ein Leben im Auto

„Ich lebe derzeit im Auto und habe keine Wohnung“, so die Anruferin. Sie beziehe eine Mindestsicherung, sei derzeit auf Wohnungssuche und habe auch bereits ein Wohnobjekt gefunden. „Was soll ich als nächsten Schritt tun?“, so die Anfrage.

Die Problemfelder der Menschen und der bei uns Vorsprechenden sind vielseitig. Innerhalb unserer Zuständigkeiten leisten wir fachliche Rechtsberatung, unterstützen die Betroffenen bei der Geltendmachung ihrer rechtlichen Möglichkeiten und sind auch „Wegweiser“, damit die Vorsprechenden Orientierung für ihr weiteres Vorgehen erhalten.

Unsererseits erging die Empfehlung, die Betroffene möge mit der für die Mindestsicherung zuständigen Bezirkshauptmannschaft zum Wohnungsbezug und zur Übernahme der damit verbundenen Kosten (Vertragserrichtung, Kautions, Übersiedlung) Kontakt aufnehmen.

Im Zuge des Telefonates brachte die Anruferin weiters vor, eine Familienangehörige wolle sie

„entmündigen“ und das Arbeitsmarktservice (AMS) ihr „Einkommen streichen“. Die in Not Geratene fühle sich „allein“, weil sie keine rechtliche Unterstützung habe und sich auch keinen Anwalt leisten könne.

Wir haben die Situation hinterfragt und es stellte sich heraus, dass auf Betreiben einer Familienangehörigen gegen die Anruferin beim Bezirksgericht ein Verfahren zur Bestellung einer Erwachsenenvertretung anhängig war. Zudem beabsichtigte der Sachbearbeiter beim AMS, ihr das Taggeld einzustellen, weil sie zu einem Vorsprachetermin unentschuldigt ferngeblieben sei.

In diesen beiden Materien, für die die Landesvolksanwaltschaft nicht zuständig ist, wurde richtungsweisender Rat gegeben. Vom Vertretungsnetz Erwachsenenvertretung bzw. vom Ombudsmann des AMS wurden die Kontaktdaten mitgeteilt sowie eine persönliche Vorsprache bei diesen Ansprechpartnern empfohlen.

„Vielen Dank, ich weiß jetzt, wohin ich mich wenden kann“, so die dankbare Wortmeldung am Ende eines längeren Telefonates.

2.12 Abfallwirtschaft

Geruchsbelästigung durch Bioabfall

In manchen Gemeinden sind öffentliche Sammelstellen eingerichtet, an denen spezielle Bioabfallsäcke in regelmäßigen Intervallen eingesammelt werden. Dieses System bewährt sich gut, solange die Gemeindegänger sich an die Regeln halten.

Eine neue Hauseigentümerin in einer Landgemeinde wurde überraschend damit konfrontiert, dass sich unmittelbar auf dem angrenzenden öffentlichen Gut eine derartige Sammelstelle für Bioabfälle befindet. Jeden Montag werden diese eigens ausgegebenen und die dann befüllten Biomüllsäcke eingesammelt und sie sollten erst am Vortag von den Gemeindegängern dieser Siedlung deponiert werden.

Leider wird diese Regelung von der Bevölkerung teilweise nicht eingehalten und es wird auch Abfall jeglicher Art an diese Sammelstelle

gebracht, welcher dann vom Entsorger aus nachvollziehbaren Gründen nicht abtransportiert wird. Tage- manchmal sogar wochenlang liegt Abfall herum und im Sommer kommt es automatisch zu einer unerträglichen Geruchsbelästigung und einer Belästigung durch Ungeziefer.

Die Landesvolksanwaltschaft hat die Gemeinde um Überprüfung gebeten. Diese sicherte der Landesvolksanwaltschaft zu, nun öfters Kontrollen durchzuführen und gleichzeitig wurde ein Flugblatt an die Einwohner dieser Siedlung entworfen und verschickt, welches die Regeln für die Sammlung des Biomülls nochmals darlegt und darauf hinweist, dass diese strikt einzuhalten sind.

Eine Nachkontrolle durch die Landesvolksanwaltschaft zeigte, dass sich die Situation nun bedeutend verbessert hat.

2.13 Mindestsicherung, Ausbildungskosten

Aufbau einer Existenz

Eine 21-jährige Vorsprechende bat um Hilfe. Sie habe ein bewegtes Leben, inklusive Drogenkonsum, hinter sich, verfüge über keinen Schulabschluss und möchte „ein neues Leben beginnen und durchstarten“. Sie habe eine Lehre in einer Boutique beginnen können, mit dem Lehrlingsgehalt sei es ihr aber nicht möglich, eine eigene Wohnung zu bezahlen, deshalb müsse sie dort übernachten, wo sie „einen Platz finde“. Diese Abhängigkeit von anderen führte dazu, dass sie die Lehre aufgeben und arbeiten gehen wollte.

Gerade junge Menschen sind in ihren Bemühungen, ihre Ausbildungs- und Lebenssituation zu verbessern, besonders zu fördern. Das Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) bietet dafür geeignete Möglichkeiten. Voraussetzung für den Bezug einer Mindestsicherung ist nach dem TMSG der „Einsatz der eigenen Kräfte und Mittel“. Dies bedeutet, dass zur Beseitigung der „Notlage“ eigene Finanzmittel bis zu einer Höhe von € 4.774,62 (Freigrenze) sowie die eigene Arbeitskraft einzusetzen sind.

§ 16 Abs. 3 lit. f TMSG sieht die Möglichkeit vor,

vom Einsatz der eigenen Kräfte und Mittel bei jenen Menschen abzusehen, die in einer nach Vollendung des 18. Lebensjahres begonnenen und zielstrebig verfolgten Ausbildung stehen, die den Pflichtschulabschluss oder darauf aufbauend den erstmaligen Abschluss einer Lehre zum Ziel hat. Diese Gesetzesbestimmung ist den Behörden zu wenig bekannt oder wird zu restriktiv gehandhabt, teilweise wohl auch ignoriert. Wir haben der Betroffenen diese Möglichkeit aufgezeigt und sie hat nach unserer Beratung einen

Antrag auf Mindestsicherung gestellt, der aber abgelehnt worden ist, weshalb sie neuerlich die Lehre aufgeben wollte.

Unser Einsatz führte dazu, dass ihr die Mindestsicherung doch noch zugesprochen wurde und sie damit in der Lage ist, eine Wohnung für sich zu suchen und mit der Lehrlingsentschädigung sowie unterstützender Mindestsicherung die Lehre durchzuziehen. Es ist zu hoffen, dass die junge Frau diese Chance nutzt und sich über den Bildungsbereich eine neue Existenz aufbauen kann.

2.14 Gebühren, Namensänderung

Namensänderung muss nicht mit Vorschreibung erheblicher Gebühren verbunden sein

Im Rahmen eines Sprechtages wurde an die Landesvolksanwältin ein merkwürdiger Fall herangetragen. Eine Dame im etwas fortgeschrittenen Alter war seit Jahrzehnten der Meinung, ihr Vorname würde „Edeltraud“ lauten. Dieser Vorname ist in diversen, auch behördlichen Dokumenten, wie z.B. Personalausweis, Führerschein, Taufurkunde, Zeugnissen etc. vorzufinden. Nun hat diese Frau auf ihrer Geburtsurkunde entdeckt, dass auf dieser wichtigen personenstandsrechtlichen Urkunde „Edeltrud“ vermerkt ist und zwar in einer unmissverständlichen Schreibweise. Es sei auch der Wille der Eltern, dass ihre Tochter „Edeltraud“ heißen solle, vielleicht habe sich der damalige Standesbeamte verschrieben.

Offensichtlich haben die Behörden in der Vergangenheit dies „überlesen“, sodass dieses Missverständnis nicht aufgefallen ist. Nach den Bestimmungen des Namensänderungsgesetzes kann über Antrag sowohl der Vorname als auch der Familienname geändert werden. Für die

Änderung eines Vornamens beispielsweise sind Bundes- und Landesabgaben und -gebühren in der Summe von ca. € 600,- zur Entrichtung fällig. Für viele Bürger stellt dieser Betrag eine kaum aufzubringende Summe dar.

Nun ist es ein sehr großer Wunsch dieser Frau, dass auch in der Geburtsurkunde der gewünschte und immer verwendete Vorname eingetragen wird. Deshalb hatte sie bei der zuständigen Bezirkshauptmannschaft vorgesprochen und hat dort die allgemein gehaltene mündliche Auskunft erhalten, dass diese Namensänderung sehr wohl möglich sei, jedoch mit den oben beschriebenen Kosten verbunden ist.

Die Landesvolksanwaltschaft hat nun dieses Vorbringen anhand der Bestimmungen des Namensänderungsgesetzes geprüft. In der Tatsache, dass die Frau den Vornamen „Edeltraud“ ihr gesamtes Leben in gutem Glauben dazu berechtigt zu sein geführt hatte, wurde ein Ansatzpunkt gefunden. Unter diesen Voraussetzungen wäre eine Befreiung von den Ver-

waltungsabgaben und Gebühren des Bundes nach § 6 des Namensänderungsgesetzes möglich. Die Voraussetzung der Bewilligung nach § 2 Abs. 1 Zif. 4 leg. cit. sollte aus der Sicht der Landesvolksanwaltschaft anwendbar sein. Die Bundesabgaben und Gebühren würden dann nicht vorgeschrieben werden, sie stellen den überwiegenden Anteil der Kosten dar. Aufgrund dieser Sach- und Rechtslage sind wir

schriftlich mit der Bezirkshauptmannschaft in Kontakt getreten und haben die erfreuliche Mitteilung erhalten, dass die Behörde dieselbe Ansicht in diesem Fall vertritt. Die Voraussetzung der Bewilligung der Namensänderung nach § 2 Abs. 1 Zif. 4 leg. cit. liegt vor und die betroffene Person kann jederzeit den Antrag stellen. Diese erfreuliche Mitteilung haben wir der Bürgerin überbracht.

2.15 Straßenrecht

Beschränkung des Schwerverkehrs, weil Mauer abzurutschen droht

Ein Beschwerdeführer wendet sich an die Landesvolksanwaltschaft, da eine Gartenzaunmauer auf seinem Grundstück hin zur Gemeindestraße abzurutschen droht. Für das Abrutschen macht er den Schwerverkehr auf der Gemeindestraße verantwortlich und fordert dessen Beschränkung. Bisherige Versuche, eine derartige Beschränkung des Schwerverkehrs bei den betroffenen Behörden zu erwirken, scheiterten.

Die Landesvolksanwaltschaft nimmt nach Prüfung der Sach- und Rechtslage Kontakt mit der betroffenen Gemeinde und dem Verkehrsrefe-

rat der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde auf. Der Gemeinde ist das Problem bekannt und es wird versucht, gemeinsam mit der Bezirksverwaltungsbehörde eine Lösung zu finden, um den Schwerverkehr einzudämmen.

Nach nochmaliger Prüfung der Sachlage und Einholung eines ergänzenden Gutachtens eines geotechnischen Büros erlässt die Bezirksverwaltungsbehörde schließlich eine Verordnung, mit der am betroffenen Straßenabschnitt ein ausnahmsloses Fahrverbot für Fahrzeuge mit über 3,5 Tonnen Gesamtgewicht verfügt wurde. Damit sollte das drohende Abrutschen der Gartenmauer künftig verhindert werden.

2.16 Schulorganisationsgesetz

In der Schule ausgegrenzt

Eine verzweifelte Mutter wandte sich an den Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin. Ihr Kind sei acht Jahre alt und als Mädchen geboren worden. Das Kind selbst möchte jedoch als Junge behandelt und akzeptiert werden. Er

erlebe sich vollständig als männliche Person. Die Universitätsklinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie habe zusätzlich zur Diagnose Geschlechtsidentitätsstörung eine Autismus-Spektrumsstörung, eine leichte Intelligenzminderung und

eine emotionale Störung festgestellt. Die Symptome seien seit früher Kindheit vorhanden und würden zu klinisch bedeutsamen Beeinträchtigungen in sozialen, beruflichen oder anderen aktuell wichtigen Funktionsbereichen führen. Bei einem Kind in diesem Alter sei das vorrangig die Schule. Obwohl er in eine Inklusionsklasse aufgenommen worden war, sei er das ganze erste Schuljahr unter massiven Druck gesetzt worden, sich als Mädchen zu definieren und zu verhalten. Auch die Familie habe zu diesem Zeitpunkt verlangt, dass er sich als Mädchen geben solle. Er habe daraufhin immer mehr psychosomatische Krankheitssymptome und große Ängste entwickelt. Erst im Rahmen einer weiteren neuropsychologischen Abklärung sei der Familie vermittelt worden, dass es für die weitere Entwicklung des Kindes hinderlich wäre, die Annahme einer Geschlechtsrolle, in die man sich überhaupt nicht einfühlen könne, zu erzwingen.

Aufgrund seines Alters könne medizinisch noch keine Geschlechtsumwandlung durchgeführt werden, sodass er auf dem Papier und körperlich noch eine Weile ein Mädchen bleiben müsse. Die Familie habe versucht, die veränderte Situation auch mit der Schule zu kommunizieren. Leider hätten die MitschülerInnen zu wenig Verständnis für seine Lage. Sie hätten ihn als Mädchen kennengelernt und daher würde er immer wieder als „Mädchen!“ bezeichnet sowie anderweitig verspottet. Nachdem seine gesundheitlichen Beschwerden sich weiter verschlimmert hätten, sei er nun seit zehn Tagen krank gemeldet. Da er diesbezüglich sehr sensibel sei, könne sich die Familie nicht vorstellen, dass eine nochmalige Eingliederung in das bisherige Klassengefüge gelingen könne.

Die ganze Hoffnung läge daher in einem von Spezialisten vorgeschlagenen Wechsel an eine

andere Volksschule. Die dortige Direktorin sei mit dem Umgang mit Kindern mit einer Autismus-Spektrum-Störung vertraut und habe großes Verständnis für die Situation des Sohnes gezeigt. Allerdings habe die Leitung der bisherigen Volksschule zunächst mitgeteilt, dass das Kind aus organisatorischen Gründen, die das Kontingent betreffen, nicht freigegeben werden könne. Erst nach weiteren Gesprächen habe sie die Entscheidung über den möglichen Schulwechsel in die Hände der Bildungsdirektion gelegt. Diese habe sich bei einer telefonischen Anfrage dem Ansinnen gegenüber ablehnend gezeigt.

In diesem Stand des Verfahrens schaltete sich die Landesvolksanwaltschaft ein und stellte die Situation des Kindes in einem Schreiben an die Bildungsdirektion ausführlich dar. Es wäre schade, wenn wirtschaftliche Überlegungen hier vor das Kindeswohl gestellt würden und das Kind im bisherigen Umfeld weiterhin Unverständnis und Spott ausgesetzt bliebe. Ein neuer Start an einer neuen Schule, bei der die Kinder ihn von Anfang an als Jungen kennenlernen, wäre aus unserer Sicht äußerst vorteilhaft und würde dazu beitragen, dass ihm ermöglicht wird, trotz seiner Einschränkungen eine erfolgreiche Schullaufbahn zu durchlaufen. Die Semesterferien wären aus unserer Sicht ein guter Zeitpunkt gewesen, um an einer anderen Schule einen Neustart zu versuchen.

Die Semesterferien vergingen ohne eine Entscheidung. Der Junge blieb krankheitsbedingt der Schule fern. Dann kam die Corona-Krise und mit ihr die behördlich verordnete Schließung der Schulen. Auf eine Nachfrage nach dem Stand der Angelegenheit per Mail Ende März erhielt die Mutter von der Bildungsdirektion die Rückmeldung, dass sie sich nochmals mit der Schulleitung der Wunschscheule in Verbindung

setzen möge, um den Schulwechsel für das nächste Schuljahr zu fixieren.

Die Mutter fühlte sich mit dieser Antwort zunächst wieder einmal alleine gelassen und auf sich selbst gestellt. Erst der Hinweis des Behindertenanwaltes, dass dies ja eine indirekte Erlaubnis, die Schule zu wechseln, darstellt,

brachte einen Stimmungsumschwung. Die Mutter führte mit mehreren Schulleitungen Gespräche und entschied sich dann für eine neue Schule. Im Herbst des Berichtsjahres konnte das Kind somit einen Neustart in einer nicht vorbelasteten Umgebung wagen.

2.17 Tourismus und Sportwesen

Nach elektronisch zugestelltem Bescheid Tourismusabgabe exekutiert

Ein Beschwerdeführer wendet sich an die Landesvolksanwaltschaft, da ihm für das Jahr 2020 von der zuständigen Fachabteilung des Amtes der Tiroler Landesregierung seiner Ansicht nach zu Unrecht eine Tourismusabgabe in Form eines elektronischen Bescheides vorgeschrieben worden sei. Er teilt dazu mit, sein Gewerbe mit September 2019 beendet und die dafür erforderlichen Schritte bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde gesetzt zu haben. Er legt eine Bescheinigung der Gewerbeinformationssystem Austria (GISA) vor, aus der die Abmeldung seines Gewerbes klar ersichtlich ist. Im August 2020 wurde er völlig überraschend vom örtlich zuständigen Bezirksgericht darüber in Kenntnis gesetzt, dass gegen ihn von der zuständigen Fachabteilung ein Exekutionsverfahren zur Hereinbringung der Tourismusabgabe für das Jahr 2020 geführt wird, dies obwohl seine Pflichtmitgliedschaft im September 2019 endete. Den diesbezüglichen Bescheid hatte er nie erhalten und konnte ihn somit auch nicht bekämpfen.

Durch Recherchen der Landesvolksanwaltschaft konnte eruiert werden, dass der zugrundeliegende Abgabenbescheid aufgrund des § 1b

E-Government-Gesetz, der ab 01.01.2020 eine verpflichtende elektronische Zustellung für Unternehmer über das Unternehmensserviceportal vorsieht, im Februar 2020 im elektronischen Postkorb des Unternehmensserviceportals zugestellt wurde.

Auf Anfrage der Landesvolksanwaltschaft hat die GISA-Clearingstelle Tirol jedoch bestätigt, dass die Endigung des Gewerbes des Beschwerdeführers mit Wirksamkeit vom 03.09.2019 in das GISA eingetragen worden sei. Diese Eintragung wurde durch Verständigungsprozesse an externe Behörden vom System verarbeitet und es erging eine entsprechende Notifikation per E-Mail an die zuständige Fachabteilung am 05.09.2019.

Somit steht fest, dass die zuständige Fachabteilung am 05.09.2019 über die Endigung des Gewerbes des Beschwerdeführers nachweislich informiert wurde. Der für die Tourismusabgabe maßgebliche § 37 Abs. 4 Tiroler Tourismusgesetz 2006 sieht lediglich vor, dass „die Einstellung der eine Pflichtmitgliedschaft begründenden Erwerbstätigkeit (...) binnen einem Monat der Landesregierung mitzuteilen (ist)“.

Der Gesetzgeber sieht für diese Mitteilungspflicht keine besonderen Formvorschriften vor, sodass die Mitteilung in Form der mit E-Mail

ergangenen Notifikation an die zuständige Fachabteilung nach Ansicht der Landesvolksanwaltschaft jedenfalls als ausreichend anzusehen ist. Daraus folgt, dass bereits mit 05.09.2019 sowohl die Abmeldung des Gewerbes, als auch die Abmeldung des Abgabepflichtigen gemäß § 37 Abs. 4 Tiroler Tourismusgesetz 2006 in Form der Notifikation durch die GISA-Mitteilung der zuständigen Fachabteilung vorlagen. Somit erfolgten nach Ansicht der Landesvolksanwaltschaft sowohl die Aufnahme des Beschwerdeführers in das mit 01.01.2020 eingeführte elektronische Zustellsystem des Unternehmensserviceportals, als auch die bescheidmäßige elektronische Vorschreibung der Tourismusabgabe für das Jahr 2020 zu Unrecht und ohne sein Wissen. Der Beschwerdeführer konnte aufgrund der von ihm gesetzten Schritte auf die rechtswirksame Endigung seines Gewerbes und die Einstellung der Pflichtmitgliedschaft vertrauen und war nach Ansicht der Landesvolksanwaltschaft nicht verpflichtet, etwaige elektronische Bescheidzustellungen im Unternehmensserviceportal zu prüfen.

Für die Einhebung einer Tourismusabgabe für das Jahr 2020 lagen die vom Gesetzgeber geforderten Voraussetzungen nicht vor, die Abgabenschuld und Pflichtmitgliedschaft des Beschwerdeführers endeten mit 05.09.2019. Vor diesem Hintergrund hat die Landesvolksanwaltschaft bei der zuständigen Fachabteilung angeregt, die dem Beschwerdeführer zu Unrecht vorgeschriebene und zwangsweise hereingebrachte Tourismusabgabe zu erstatten sowie ihm die entstandenen Exekutionskosten zu ersetzen. Darüber hinaus wurde angeregt, alle Abgabepflichtigen nachweislich zu informieren, dass Bescheide der zuständigen Fachabteilung künftig elektronisch über das Unternehmensserviceportal zugestellt werden, da dieser Umstand einigen Abgabenschuldnern nicht bekannt sein dürfte und daher zu unnötigen gerichtlichen Exekutionen führen könnte. Die zuständige Fachabteilung hat nach dieser Anregung mitgeteilt, die Exekution gegen den Beschwerdeführer einzustellen, die entstandenen Nebengebühren auszubuchen und diese dem Beschwerdeführer zurückzuerstatten.

2.18 Teilhabe, persönliches Budget Ein „voller Pflegefall“?

Eine im Unterland wohnende Tirolerin wandte sich an den Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin. Sie habe Pflegestufe 7, wohne in einer eigenen Wohnung und beabsichtige, ab März 2020 das „Persönliche Budget“ in Anspruch zu nehmen, um in weiterer Folge „Persönliche Assistenz“ nutzen zu können. Sie habe deshalb Kontakt mit der Bezirkshauptmannschaft aufgenommen und einen entsprechenden Antrag gestellt. Nach anfäng-

lich positiven Signalen habe sie nun jedoch telefonisch die Mitteilung erhalten, dass sie mit dieser Pflegestufe ein „voller Pflegefall“ sei und besser eine 24-Stunden-Betreuung andenken solle. Sie könne diese Einschätzung nicht nachvollziehen. Weder im Teilhabegesetz noch in der „Persönliches Budget-Richtlinie“ finde sich eine Einschränkung auf Personen bis zu einer bestimmten Pflegestufe. Somit müsse das „Persönliche Budget“ eigentlich auch Personen

bis zur höchsten Pflegestufe offenstehen.

Entsprechend der Richtlinie des Landes Tirol erhalten Menschen mit Behinderungen anstelle von Dienstleistungen eine Direktzahlung in Form eines bedarfsgerechten persönlichen Budgets, über das sie zweckgebunden und mit verpflichtendem Verwendungsnachweis verfügen können. Ziel des persönlichen Budgets ist die Verbesserung der individuellen Lebensqualität von Menschen mit Behinderungen, insbesondere durch eine bedürfnis- und bedarfsgerechte Unterstützung, durch mehr Flexibilität und durch die Entlastung von pflegenden bzw. unterstützenden Angehörigen.

Die Landesvolksanwaltschaft ließ sich von der zuständigen Bezirkshauptmannschaft über den Verfahrensstand informieren. Aufgrund der Komplexität wollte die Behörde umfassende Ermittlungen durchführen. Nach Abschluss des Ermittlungsverfahrens teilte die Behörde dem Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwaltschaft telefonisch mit, dass eine Kombination aus Persönlicher Assistenz und Leistungen des Sozial- und Gesundheitssprengels für zielführend gehalten wird und eine entsprechende schriftliche Erledigung in Vorbereitung ist.

Dieses Zwischenergebnis wurde der Frau ebenfalls telefonisch mitgeteilt. Diese zeigte sich nur bedingt erfreut. Zum einen würde die Betroffene bevorzugen, nur von den eigenen Assistentinnen im Alltag begleitet zu werden und zum anderen habe ihr auch der regionale Sozial- und Gesundheitssprengel bereits mitgeteilt, dass man wegen

der Corona-Krise kaum noch freie Kapazitäten habe. Darüber hinaus argumentierte die Dame damit, dass der Sozial- und Gesundheitssprengel medizinische Pflegehilfe für Zuhause biete, sie jedoch nur Hilfestellung bei Alltagstätigkeiten benötige. Für diese Tätigkeiten wie Zähne putzen, Körperpflege, Kleidungswechsel oder die Essenszubereitung benötige es kein medizinisch geschultes Personal.

Das Auftreten der Corona-Krise wurde in diesem Fall also als Argument für die Ansuchende genutzt und ein weiteres Mal schriftlich an die entscheidenden Behörden herangetreten. Es wurde ausgeführt, dass es angesichts der täglich steigenden Fallzahlen sinnvoll wäre, wenn die Antragstellerin so wenig Kontaktpersonen wie möglich hat, also nicht zusätzlich zu ihren Assistentinnen auch noch den Sozial- und Gesundheitssprengel mit wechselnden Betreuungspersonen. Ihre Aussage, dass sie keine medizinische Pflege benötige, sondern nur Hilfestellung bei Alltagstätigkeiten, wurde auch gleich in unser Schreiben aufgenommen.

Das Herausstreichen der Vorteile einer Lösung „aus einer Hand“ erwies sich als erfolgreich. Nach weiterer Bedenkzeit bewilligte die Behörde das beantragte „Persönliche Budget“ in einem Ausmaß, das eine Miteinbeziehung des Sozial- und Gesundheitssprengels nicht erforderlich macht. Die überglückliche Tirolerin meldete sich nach dem ersten Monat und teilte mit, dass sich nun „ihre drei Mädels“ um sie kümmern würden und dies die denkbar beste Lösung sei.

2.19 **Verwaltungsverfahrensgesetze** **Keine Akteneinsicht in Zeiten von Corona?**

Ein Beschwerdeführer wandte sich an die Landesvolksanwaltschaft und brachte vor, dass eine Baubehörde mittlerweile fast alle Akten digitalisiert habe und er keine Akteneinsicht vor Ort mehr machen könne. Stattdessen habe er im Vorfeld per E-Mail eine Anfrage an die Baubehörde zu senden, um dann ein Schriftstück zugesendet zu bekommen, von dem er nicht wisse, ob es die gewünschten Informationen enthalte. Auch sei es ihm nicht mehr möglich, in den gesamten Bauakt Einsicht zu nehmen und sich so einen Überblick zu verschaffen.

Die Baubehörde wurde daraufhin von uns auf § 17 des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991 (AVG) hingewiesen, wonach einer Person Akteneinsicht in vollem Umfang zu gewähren ist, sofern ihr tatsächlich Parteistellung im gegenständlichen Verfahren zukommt. Ausnahmen von der Akteneinsicht sind nur in den in § 17 Abs. 3 AVG genannten Fällen möglich (Schädigung berechtigter Interessen einer Partei oder dritter Personen, Gefährdung der Aufgaben der Behörde oder Beeinträchtigung des Zwecks des Verfahrens).

Weiters wurde dargelegt, dass sich das Recht auf Akteneinsicht auf den gesamten Verwaltungs-

akt bezieht und eine Partei keinesfalls gegenüber der Behörde im Vorfeld benennen muss, in welche Aktenbestandteile sie Einsicht zu nehmen beabsichtigt. Schließlich wurde noch darauf hingewiesen, dass eine Akteneinsicht unter Einhaltung entsprechender Hygiene- und Schutzmaßnahmen auch angesichts einer coronabedingten Situation möglich sein muss.

Die Baubehörde hat daraufhin der Landesvolksanwaltschaft mitgeteilt, dass die Akteneinsicht am Sitz der Behörde erfolgen kann, im Zusammenhang mit der coronabedingten Situation jedoch aus Hygiene- und Schutzmaßnahme eine vorherige Terminvereinbarung erforderlich ist. Darüber hinaus biete die Behörde an, Anfragen zu bestimmten Aktenteilen per E-Mail an die Behörde zu richten. Die angefragten Aktenteile würden sodann ausgehoben, ausgedruckt und könnten am Sitz der Behörde eingesehen bzw. abgeholt werden.

Dieses Ergebnis, welches das Recht auf Akteneinsicht im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben gewährleistet, konnte dem Beschwerdeführer mitgeteilt werden.

Einer Akteneinsicht stand somit nichts mehr im Wege.

2.20 Mietzinsbeihilfe Gänzlicher Einbehalt?

Die Auswirkungen der Corona-Krise haben viele Menschen vor große finanzielle Herausforderungen gestellt. Das Land Tirol hat nicht nur diverse Fördermodelle eingeführt, sondern sich auch in Einzelfällen großzügig gezeigt. So auch im Fall eines Busfahrers, der sich verzweifelt im Spätsommer des Berichtsjahres an die Landesvolksanwältin gewandt hat. Er beziehe eine Mietzinsbeihilfe. Weil er Schulden beim Land habe, habe man ihm mitgeteilt, dass er zwar monatlich EUR 176,- an Mietzinsbeihilfe erhalte, diese Summe aber zur Gänze einbehalten werde, um den bestehenden Außenstand wieder einzubringen. Er sehe auch ein, dass er den Rückstand auszugleichen habe und wolle dies ja tun. Wegen Corona habe er aber geringere finanzielle Einnahmen. Er ersuche daher darum,

dass zumindest ein Teil der Mietzinsbeihilfe ausbezahlt wird.

Die Landesvolksanwaltschaft hat die zuständige Abteilung des Landes angeschrieben, die Situation kurz erklärt und darum ersucht, dass geprüft werden möge, ob wegen der schwierigen aktuellen Situation des Mannes nicht zumindest ein Teil der Mietzinsbeihilfe ausbezahlt werden kann, auch wenn damit ein längerer Rückzahlungszeitraum verbunden wäre. Die Abteilung hat erfreulicherweise zugestimmt und schon zwei Tage später zurückgeschrieben, dass nur € 76,- einbehalten und dem Anfragenden € 100,- monatlich ausbezahlt werden.

Dieses Beispiel zeigt, wie Behörden auf unsere Nachfrage in Einzelfällen rasch und unbürokratisch den Menschen entgegenkommen.

2.21 Standesrecht Rückreiseprobleme mit neugeborenem Kind

Eine junge Tiroler Familie bekam während ihres Aufenthaltes im Ausland Familienzuwachs. Aufgrund der Covid-19-Situation war jedoch eine Heimreise mit dem Kind in der Folge sehr schwierig. Aufgrund der hohen Fallzahlen in jenem Land war die Ausstellung von Reisepässen bis auf wenige Fälle von Notpässen vorübergehend gänzlich eingestellt worden.

Die Eltern sahen im Ausland ihre Interessen nicht ausreichend vertreten und wandten sich in dieser Situation an die Landesvolksanwaltschaft, das Europäische Ombudsman Institut

(EOI) und die zuständige Botschaft. Diese nahmen sich gemeinsam des Falles an. Es wurde mit den zuständigen Behörden und auch dem Außenministerium Kontakt aufgenommen.

Nachdem bereits im Ausland die Vaterschaft anerkannt worden war, musste dies zusätzlich noch vor der zuständigen österreichischen Behörde erfolgen. Sodann wurde die österreichische Geburtsurkunde für das Kind ausgestellt und anschließend das österreichische Konsulat kontaktiert. Nach dortiger Prüfung der Unterlagen wurde dann der Reisepass für das Kind ausgestellt, was eine Heimreise der

Familie nach Tirol möglich machte. Die betroffene Familie bedankte sich nach der Rückkehr vielmals bei der Landesvolksanwaltschaft und

dem EOI für die unkomplizierte, länderübergreifende Unterstützung.

2.22 Wohnbauförderung

Fällt wegen Todesfall der erwartete Zuschuss nur halb so hoch aus?

Mit der Notwendigkeit zum Umbau ihres Badezimmers sah sich ein älteres Ehepaar plötzlich konfrontiert. Der Zustand der Gattin verschlechterte sich zusehends, aber der Ehemann wollte sie zu Hause pflegen. Der Badumbau selbst ließ sich zwar gut planen und durchführen, aber dann machte das Schicksal den beiden einen Strich durch die Rechnung. Drei Monate nach Fertigstellung des Bades verstarb die Frau bedauerlicherweise. Mit den Auswirkungen auf das noch laufende Verfahren hatte der Ehemann nicht gerechnet.

Er wandte sich mit folgender Schilderung an den Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin: „Ich habe um Förderung unseres behindertengerechten Badumbaus angesucht. Meine Gattin hatte zu diesem Zeitpunkt einen Grad der Behinderung von 100 % bescheinigt und war in der Pflegestufe 3. Eingereicht habe ich Rechnungen in einer Gesamthöhe von € 16.834,48. Das Land Tirol würde 25 % der förderbaren Kosten übernehmen. Damit hätte ich eine Förderung in Höhe von € 4.208,62 erwartet. Überwiesen wurden mir jedoch nur € 2.160,-.“

Im Alter oder nach einem Unfall können in den eigenen vier Wänden oft unüberwindbare Barrieren entstehen. Stiegenhäuser, Absätze innerhalb der Wohnung und oftmals der Badezimmerbereich stellen Menschen mit eingeschränkter

Mobilität vor große Herausforderungen. Darum unterstützt das Land Tirol Betroffene mit Zuschüssen für die erforderlichen Umbauarbeiten. Gefördert wird beispielsweise der Austausch der Badewanne gegen eine Duschkabine. Diese kann mit einem schwellenlosen, bodengleichen Einstieg und leicht zu öffnender Tür, mit rutschhemmenden Fliesen, einem Duschhocker sowie vertikalen und horizontalen Haltegriffen ausgestattet werden.

Die Nachforschungen ergaben, dass der Badumbau im Oktober 2019 fertiggestellt worden ist. Die Rechnungen der beauftragten Firmen wurden im November 2019 eingereicht. Bei einer ersten telefonischen Nachfrage im Dezember wurde mitgeteilt, dass die Unterlagen vollständig sind und der förderbare Betrag voraussichtlich noch vor Weihnachten überwiesen wird. Bei der zweiten telefonischen Nachfrage Anfang Jänner wurde mitgeteilt, dass die Unterlagen soeben bearbeitet und mit einer raschen Überweisung gerechnet werden könne. Die Gattin verstarb leider im Jänner 2020.

Anfang Februar 2020 wurden € 2.160,- für einen altengerechten Badumbau überwiesen. Auf Nachfrage, warum nicht der behindertengerechte Badumbau gefördert wurde, erhielt der Witwer die Auskunft, dass aufgrund des zwischenzeitlichen Todesfalles nicht mehr ein „behindertengerechter Badumbau“, sondern nur noch ein „altersgerechter Badumbau“ gefördert

werden könne.

Die zuständige Abteilung wurde mit dem Sachverhalt konfrontiert und um nochmalige Prüfung ersucht. Eine knappe Woche später kam die Rückmeldung, dass aufgrund der besonderen Umstände die Kosten für einen

behindertengerechten Badumbau doch übernommen werden.

Der Beschwerdeführer schrieb der Landesvolksanwaltschaft kurz darauf: „Vielen Dank, durch ihre Hilfe habe ich nun eine Nachzahlung erhalten.“

Allgemeine Verwaltung

3.1 Schaffung leistbaren Wohnraums

Um leistbares Wohnen zu ermöglichen, stehen z.B. Instrumentarien der Raumordnung, des Baurechts, des Grundverkehrsrechts und der Wohnbauförderung zur Verfügung. Der Tiroler Landtag wollte zum Thema Wohnen Lösungen erarbeiten, um Wohnen auch bei schwächeren Einkommen wieder leistbar zu machen und eine vielerorts drohende Absiedelung zu verhindern. Die zuständige Landesrätin für Wohnbauförderung hat dazu mit einem Kuratorium und Beiräten eine Besprechung abgehalten und eine Arbeitsgruppe eingesetzt.

Eine Möglichkeit, Wohnraum zu schaffen, aber trotzdem Grund und Boden zu sparen, ist eine **Belebung der Ortskerne**. Die Gemeinden wären finanziell zu stärken, damit Bauen auf der grünen Wiese nicht billiger ist als Altbestand zu reaktivieren.

Es wird **angeregt**, mit Hilfe von Landesförderung die Dorferneuerung zu stärken.

Um einen Leerstand zu vermeiden und den Ortskern wiederzubeleben, ist etwa in der Vorarlberger Gemeinde Krumbach der Bürgermeister dazu übergegangen, keinen günstigen Baugrund für Einfamilienhäuser mehr zu widmen. Die Gemeinde hat stattdessen 80 Wohnungen in bestehenden Wohnhäusern geschaffen. Es wird hochwertig gebaut und ein Mix aus Miet-, Mietkauf- und Eigentumswohnungen zur Verfügung gestellt. Junge Menschen und Familien mit geringen Ersparnissen können z.B. über den Mietkauf Eigentum erwerben.

Es wird **angeregt**, verstärkt Anreize für die Gemeinden zu schaffen, bestehende Wohnungen nicht leer stehen zu lassen. Hier könnte z.B. eine Servicestelle des Landes Tirol für alle Gemeinden Beratungen vor Ort anbieten. Zur Nutzung von bestehendem Wohnraum wäre Unterstützung bei Sanierungen notwendig, ebenso könnte z.B. ein Leitfaden die Vermietung für Wohnungseigentümer erleichtern.

Ein Problem stellt die Ausnutzung eines jeden Zentimeters an Grund bei neuen Wohnbauprojekten dar. Das führt häufig zu massiven Beeinträchtigungen der Nachbarn, welche vermehrt in der Landesvolksanwaltschaft vorsprechen. Die Bodenausnutzung erfolgt über die Erlassung der Bebauungspläne, welche rigoros auf Bodensparen ausgerichtet sind und ein höheres Bauen sowie eine höhere Baudichte im Vergleich zum Altbestand erlauben.

Dieses Problem besteht oft im städtischen Bereich. Alte Einfamilienhäuser mit schönen Gärten in allerbesten Lage werden abgerissen und an deren Stelle Wohnanlagen mit mehreren Wohnungen hineingequetscht. Diese Wohnungen sind jedenfalls keine Wohnungen, welche dem sozialen Wohnbau zuzuordnen sind. Gewinnmaximierung des Bauträgers und des Grundverkäufers unter dem Deckmantel des Bodensparens stehen im Vordergrund.

Hier darf **angeregt** werden, Anreize zu schaffen, dass Gemeinden in den örtlichen Raumordnungskonzepten entsprechend mehr Vorbehaltsflächen für den geförderten Wohnbau vorsehen.

Ebenso wird **angeregt**, die Gemeinden als Träger von Privatrechten zu stärken, damit die **Vertragsraumordnung** in allen Gemeinden als planerisches Instrument eingesetzt wird.

In der Landeshauptstadt wurde eine Leerstandserhebung durchgeführt, bei der aus datenschutzrechtlichen Gründen nur eine Schätzung erfolgen konnte. Aus dieser folgt, dass ca. 4.000 Wohnungen in Innsbruck leerstehen. Von diesen Leerständen wird angenommen, dass sie sich

aus 60 % gebäudespezifischem Leerstand und 40 % spekulativem Leerstand zusammensetzen.

Es wird nochmals **angeregt**, das **Tiroler Statistikgesetz** so zu ändern, dass gewonnene Daten zur Leerstandserhebung verwendet werden können.

Ebenso wird nochmals **angeregt**, das **Gebäude- und Wohnungsregister-Gesetz** hinsichtlich der Tür- und Topnummern zu bereinigen.

3.2 Armut von Frauen verhindern

Wie die Frauenlandesrätin anlässlich des „Equal Pension Day“ („Gleiche-Pension-Tag“) am 20. Juli 2020 titelte, kann finanzielle Unabhängigkeit Altersarmut verhindern. Der Equal Pension Day markiert jenen Tag, an dem Männer bereits so viel Pension auf ihrem Konto haben, wie Frauen erst bis Jahresende erhalten haben werden. In Gesprächen u.a. mit dem AMS Tirol wurde deutlich, dass Frauen seit Beginn der Corona-Pandemie besonders stark von Arbeitslosigkeit betroffen sind. So waren im Vergleich **Ende Dezember 2020** zum Vorjahr Dezember 2019 in ganz Tirol über 18.000 Frauen arbeitslos gemeldet, was eine Zunahme von 250 % bedeutete. Das hängt insbesondere damit zusammen, dass Frauen in Tirol vermehrt in Tourismus- und in Dienstleistungsbranchen (über 9.000 arbeitslose Frauen im Tourismus) arbeiten. Wie bereits im letzten Jahresbericht angeführt, erhalten Frauen in Tirol über 46 % weniger Pension als Männer. Ein Grund dafür ist vielfach Teilzeitarbeit, oftmals bedingt durch die von Frauen übernommenen Betreuungspflichten für Kinder und alte Menschen in ihren Familien. Männer sind selten in Teilzeit und übernehmen selten Betreuungspflichten.

Im Berichtsjahr wurde wiederholt von Frauen ihr Problem mit dem engen finanziellen Auskommen aufgrund ihrer niedrigen Pension vorgebracht. Häufig schämten sich die Vorsprechenden für ihre Notlage und ihre Bitte um Hilfe. Nur in Japan geht die Pensionsschere zwischen Männern und Frauen noch weiter auseinander. Dies geht aus dem IHS-Policy-Bericht zum OECD-Bericht „Pension Markets in Focus 2019“ hervor. Es gibt kein OECD-Land, in dem Frauen höhere Pensionseinkommen haben als Männer. Am geringsten ist der Unterschied in Estland mit 5 %.

Besonders schwierig ist es, einen Ausweg für alleinerziehende Mütter und solche, die die Betreuungspflichten alleine übernehmen (müssen), zu finden. Ein weiterer Grund für eine geringe Pension ist das derzeit noch frühere Antrittsalter der Pension, aber auch, dass Frauen häufiger in Niedriglohn-Branche arbeiten. Hier gibt es starke regionale Unterschiede, die etwa auch im höheren Bildungsgrad von Frauen in der Stadt begründet sind.

In ländlichen Gebieten ist zu beobachten, dass die Bewusstseinsbildung häufig hinterherhinkt. Flächendeckend sollten Pensionsversicherungs-

anstalten Frauen frühzeitig auf die drohende Pensionslücke aufmerksam machen. Das Land sollte durch gezielte Förderungen eine breite Unterstützung für Hausfrauen und Mütter beim Wiedereinstieg ins „bezahlte Arbeitsleben“ gewähren.

Noch immer ist es schwer, Beruf und Familie in Einklang zu bringen. Hier wären auch Betriebe gefordert, Eltern und hier besonders auch Vätern flexible Arbeitszeiten zu ermöglichen, damit sie die Kinderbetreuungszeiten übernehmen und Kinder zu Betreuungsstätten bringen und von diesen abholen können. Auch eine Initiative zur verstärkten Schaffung von Home-Office-Arbeitsplätzen könnte eine diesbezügliche Verbesserung für Frauen bringen.

Sogar im Alter bringen die Jahre als Hausfrau und

Mutter noch gravierende Nachteile, siehe dazu unsere Anregung zu **Punkt 3.6**.

Es wird **angeregt**, dass die Landesregierung Frauen in Hinblick auf eine krisensicherere Berufswahl stärkt.

Es darf **angeregt** werden, dass das Land Tirol eine bessere Anrechnung der Kindererziehungszeiten beim Bundesgesetzgeber fordert.

Weiters darf **angeregt** werden, dass durch Gesetzesänderung bei Karenzzeiten und durch Förderung der Betriebe hin zu flexiblen Arbeitszeiten, die großen Einkommensunterschiede in den Erwerbs- und Pensionsjahren beseitigt werden.

3.3 Rechtsmittelbelehrung in Bescheiden

Für sämtliche Gemeinden in Tirol ist die im Fall 2.3 unseres Berichtes aufgezeigte Vorgangsweise von Bedeutung. Duldungsbescheide sind von ihrer Qualifikation her Leistungsbescheide, daher kein begünstigender bzw. berechtigender Verwaltungsakt. Mangels einer beispielsweise durch einen Bescheid nach § 43 Abs. 3 der Tiroler Bauordnung 2018 (TBO) eingeräumten Berechtigung kommen die Bestimmungen über die aufschiebende Wirkung des § 65 TBO und eine darauf gestützte bzw. daraus abgeleitete Rechtsmittelbelehrung nicht zum Tragen.

Es darf **angeregt** werden, dass die Verwaltung hinsichtlich der Rechtsmittelbelehrung derartiger Bescheide auf eine einheitliche Vollziehung in ganz Tirol hinwirkt.

Ein weiteres Problem, welches uns in diesem Zusammenhang auffiel, ist die oft mangelhafte

Begründung von Bescheiden. Nicht selten sind diese auch sprachlich zu kompliziert formuliert. Nicht wenige BescheidadressatInnen können den Inhalt der an sie ergehenden Bescheide nicht mehr selbständig erfassen. Damit kann ihnen das Ergreifen eines Rechtsmittels verwehrt sein. Durch Verunsicherung, ob sie den Inhalt des Bescheides richtig verstanden haben, werden Menschen aber auch gezwungen, andere Menschen zu Hilfe zu holen, was im privaten Umfeld beschämend sein kann, bei beruflichen Rechtsvertretern aber jedenfalls mit Kosten verbunden ist.

Ebenso haben wir z.B. im Zusammenhang mit Covid-19-Absonderungsbescheiden festgestellt, dass das Ermittlungsverfahren in diesen ohne Zweifel unter Zeitdruck abgeführten Verfahren mangelhaft durchgeführt worden ist. So sind ganze Passagen immer dieselben. Feststellungen zu tatsächlichen Vorkommnissen, welche

den Spruch des Bescheides begründen bzw. erklären sollten, fehlen nicht selten. Dies ist im Zusammenhang mit der Flut an Absonderungsbescheiden im Hinblick auf die Notwendigkeit der Raschheit des Verwaltungsverfahrens nachvollziehbar, aus rechtsstaatlicher Sicht aber äußerst bedenklich.

Es darf daher **angeregt** werden, dass die Verwaltung auf eine für alle Menschen verständliche Sprache und ausreichende Begründung der Bescheide achtet.

Passend zu diesem Thema wird nochmals wie im Bericht 2019 darauf hingewiesen, dass niemand von seinen Rechten ausgeschlossen werden darf, der nicht über elektronische Geräte verfügt oder diese nicht bedienen kann. Wiederholte Beschwerden bei der Landesvolksanwaltschaft über Verwaltungsbehörden, die die Einbringung von Förderanträgen nur mehr auf elektronischem Weg akzeptieren, machen deutlich, dass das bereits in den beiden letzten Jahresberichten geschilderte Problem weiterbesteht. Die Verwaltung bietet Dienstleistungen für die Menschen an und es sollte daher höchste Priorität haben, dass niemand z.B. von Förderungen mangels Nutzbarkeit digitaler Medien ausgeschlossen oder benachteiligt wird.

Im Sinne der Inklusion ist es wichtig, dass die digitale Barrierefreiheit gewährleistet wird. Auch wissen wir aus Vorsprachen, dass sich bei weitem nicht alle Menschen elektronische Medien leisten können. Andere können, z.B. mangels Ausbildung, elektronische Medien nicht bedienen. Menschen, die nicht in der Lage sind, digitale Angebote zu nutzen, sollen weiterhin analoge Wege und AnsprechpartnerInnen bei Fragen vorfinden. Auch wenn die verwaltungsökonomischen Vorteile einer elektronischen Antragstellung weder

für Betroffene noch für die Verwaltung verkannt werden, ist die ausschließliche Zulassung von Onlineanträgen diskriminierend.

Im öffentlichen Leben sind Automaten allgegenwärtig, sei es bei der Bank oder für die Benutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln. Manche Dienstleistungen sind ohne Smartphone nicht mehr abzurufen, manches nur mehr online zu organisieren, womit die Wirtschaft viele Menschen von der Teilhabe ausschließt. Damit werden ein Großteil der alten Menschen die noch ohne Computer aufgewachsen sind, aber auch Menschen mit Lernschwierigkeiten benachteiligt. Um hier nicht ebenso diskriminierend zu agieren, sollen alle Ämter des Landes neben dem digitalen Angebot weiterhin auch den analogen Zugang zu Förderungen gewährleisten.

Die Verpflichtung zur Anleitung unvertretener Parteien (Manuduktionspflicht) trifft kraft Gesetzes zuerst die Verwaltungsbehörden selbst. Die Behörde hat nach § 13a des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991 (AVG) Personen, die nicht durch berufsmäßige Parteivertreter vertreten sind, die zur Vornahme ihrer Verfahrenshandlungen nötigen Anleitungen in der Regel mündlich zu geben und sie über die mit diesen Handlungen oder Unterlassungen unmittelbar verbundenen Rechtsfolgen zu belehren. § 13 AVG sieht vor, dass, soweit in den Verwaltungsvorschriften nichts anderes bestimmt ist, Anträge, Gesuche, Anzeigen, Beschwerden und sonstige Mitteilungen bei der Behörde schriftlich, mündlich oder telefonisch eingebracht werden können.

Es ergeht daher neuerlich die **Anregung** an die Verwaltung, für alle Anträge neben der elektronischen Form zusätzlich auch die persönliche

Antragstellung und die Antragstellung in Papierform zuzulassen, damit nicht genau jene,

die eine Förderung besonders benötigen, von dieser ausgeschlossen werden.

Anregungen Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG)

3.4 Ausführungsgesetz zum Sozialhilfe-Grundsatzgesetz

Unter den Kompetenztatbestand „Armenwesen“ fällt nach Lehre und Rechtsprechung die „Sicherung des Lebensbedarfes im Sinne einer allgemeinen Fürsorge“. Nach Art. 12 Abs. 1 Z. 1 B-VG ist zum „Armenwesen“ die Gesetzgebung über die Grundsätze Bundessache, Landessache die Erlassung von Ausführungsgesetzen und die Vollziehung.

Mit der Grundsatzgesetzgebung werden für den Landesgesetzgeber bindende Begriffe und Gesetzesinhalte festgelegt. Ausführungsgesetze dürfen dem Bundesgrundsatzgesetz, bei sonstiger Verfassungswidrigkeit, nicht widersprechen, können jedoch innerhalb eines bestimmten Rahmens gestaltet werden.

Das vom Nationalrat beschlossene „Bundesgesetz betreffend Grundsätze für die Sozialhilfe (Sozialhilfe-Grundsatzgesetz), BGBl. I Nr. 41/2019“ wurde am 22.05.2019 kundgemacht.

Der Zielsetzung eines Grundsatzgesetzes kommt als Basis zukünftigen Handelns maßgebliche Bedeutung zu. Nach der Definition der „Ziele“ im § 1 des Sozialhilfe-Grundsatzgesetzes sollen „Leistungen der Sozialhilfe aus öffentlichen Mitteln“

1. zur Unterstützung des allgemeinen Lebensunterhaltes und zur Befriedigung des Wohn-

bedarfes der Bezugsberechtigten beitragen,
2. integrationspolitische und fremdenpolizeiliche Ziele berücksichtigen und
3. insbesondere die (Wieder-)Eingliederung von Bezugsberechtigten in das Erwerbsleben und die optimale Funktionsfähigkeit des Arbeitsmarktes weitestmöglich fördern.

Das Grundsatzgesetz beinhaltet für die Betroffenen aufgrund der sehr eng definierten Ziele und der darauf basierenden gesetzlichen Regelungen im Vergleich zu den bisherigen Landesgesetzen in nicht wenigen Bereichen eine Schlechterstellung. Diese betrifft den Lebens- und Wohnbedarf von Menschen in Not ebenso wie Menschen auf der Flucht, kinderreiche Familien oder behinderte Menschen und andere.

Auf der Basis dieses Grundsatzgesetzes haben die Länder, so auch Tirol, den Auftrag, ein „Ausführungsgesetz“ zu erlassen. Die Ziele im aktuellen Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) basieren auf dem „Tiroler Sozialhilfegesetz“ aus dem Jahr 1973 und haben sich auch mit den darauf basierenden gesetzlichen Bestimmungen seit Jahrzehnten bewährt. Die damit verbundene Erfahrung hat gezeigt, dass eine zukunftsorientierte Entwicklung im „Armenwesen“ jedenfalls folgende Ziele und Grundsätze zu enthalten hat:

- Bekämpfung von Armut und sozialer Aus-

- grenzung (§ 1 Abs. 1 TMSG)
- Mindestsicherungsempfängern das Führen eines menschenwürdigen Lebens zu ermöglichen (§ 1 Abs. 1 TMSG)
- weitestmögliche Förderung der dauerhaften Eingliederung bzw. Wiedereingliederung der BezieherInnen in das Erwerbsleben (§ 1 Abs. 1 TMSG)
- Mindestsicherung unter möglichst geringer Einflussnahme auf die Lebensverhältnisse der BezieherInnen und ihrer Familienangehörigen zu gewähren (§ 1 Abs. 5 TMSG)
- Mindestsicherung befähigt die BezieherInnen zur Selbsthilfe und ermöglicht so eine nachhaltige Beseitigung der Notlage (§ 1 Abs. 5 TMSG)
- Mindestsicherung fachgerecht unter Beachtung auf die anerkannten sozialmedizinischen, sozialpädagogischen und sozialarbeiterischen Standards zu gewähren (§ 1 Abs. 6 TMSG)
- Mindestsicherung beinhaltet auch „jeweils

erforderliche Beratung und Betreuung zur Vermeidung und Überwindung einer Notlage“ (§ 1 Abs. 7 TMSG)

Tiroler Mindestsicherungsgesetz ist bedarfsorientiert und zeitgemäß

Das aktuelle Tiroler Mindestsicherungsgesetz ist zeitgemäß und erfüllt insbesondere hinsichtlich seiner Zielsetzungen den Anspruch an eine moderne Gesetzgebung für Menschen, die sich in einer Notlage befinden.

Es ergeht daher nochmals die **Anregung**, beim Ausführungsgesetz zum „Sozialhilfe-Grundsatzgesetz“ die Ziele des aktuell geltenden Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (soweit als möglich) zu übernehmen und die darauf basierenden gesetzlichen Bestimmungen so zu formulieren, dass sie (nach wie vor) eine bedarfsorientierte und zeitgemäße Grundlage zur Bekämpfung der Armut bieten.

3.5 Förderung der häuslichen 24-Stunden-Betreuung

Rund ein Drittel der Menschen ab 70 Jahren brauchen zu einer selbständigen Lebensführung zu Hause Hilfe im Alltag.

Die tirolweit flächendeckend ausgebauten Sozial- und Gesundheitssprengel leisten den Betroffenen beim häuslichen Aufenthalt auch mit Pflegediensten wertvolle Unterstützungen. Eine 24-Stunden-Betreuung ist aber aus personellen und zeitlichen Gründen nicht möglich.

Deshalb werden diese Betreuungsdienste von privaten Einrichtungen, häufig mit MitarbeiterInnen aus EU-Ländern, wie z.B. Slowenien, Slowakei, Rumänien oder Bulgarien, angeboten.

Die Betreuungspersonen sind als selbständige UnternehmerInnen tätig und wohnen in den Haushalten der Betroffenen. Sie leisten Tätigkeiten wie die Zubereitung von Mahlzeiten, die Durchführung von Hausarbeiten, die Wäscheversorgung, Begleitung bei diversen Aktivitäten und unterstützen die Betroffenen bei der Körperpflege, beim Aufstehen und Niederlegen, beim An- und Auskleiden, bei der Benützung von Toiletten oder bei der Flüssigkeits- und Arzneimittelaufnahme. Pflegerische Handlungen fallen nicht in das Tätigkeitsfeld und werden bei Bedarf von Familienangehörigen geleistet oder

von professionellen Einrichtungen wie z.B. den Sozial- und Gesundheitssprengeln dazugekauft. 90 % der Menschen ab 70 Jahren möchten so lange wie möglich zu Hause bleiben und dort auch sterben. Nicht wenigen Betroffenen ist aber die Mittelaufbringung für die Betreuungskosten „rund um die Uhr“ nicht möglich, weshalb im Regelfall ein Heimplatz benötigt wird. Die Praxis zeigt, dass finanzschwachen Betroffenen ein Verbleib zu Hause, ohne Finanzierungshilfe durch das Land, tatsächlich nicht möglich ist.

Die Bundesländer Vorarlberg und Burgenland haben darauf bereits vor Jahren reagiert.

Das Land Vorarlberg und die Gemeinden haben sich auf eine Förderung für die 24-Stunden-Betreuung ab 01. Jänner 2019 geeinigt. Zusätzlich zur Bundesförderung (maximal € 550,- pro Monat) erfolgt über die neue Bestimmung des § 8a der Vorarlberger Mindestsicherungsverordnung im Einzelfall ab der Pflegestufe 4 und bis zu einem Einkommen von € 2.150,- eine Landesunterstützung bis zu € 600,-. In Härtefällen sind auch höhere Förderungen möglich. Für die Einkommen von € 1.600,- bis € 2.150,- besteht eine „Einschleifregelung“, d.h., je höher das Einkommen ist, desto geringer fällt die

Landesförderung aus.

Das Bundesland Burgenland sieht im dortigen „Sozialhilfegesetz“ bereits seit 01.01.2018 eine zusätzliche Landesförderung in ähnlicher Form (Förderung bis zu € 600,- pro Person, in Sonderfällen bis € 800,- pro Monat begrenzt) vor.

Die Vertreter beider Bundesländer äußern sich sehr zufrieden über diese für sie erfolgreiche Finanzhilfe der Betroffenen. Sie habe sich „sehr bewährt“ und die Erfahrungen damit seien „sehr positiv“.

Empirische Daten zu damit verbundenen Einsparungen im stationären Bereich liegen zwar in beiden Bundesländern noch nicht vor, Einigkeit herrscht aber darüber, dass mit dieser Maßnahme eine „Entlastung der Heime“ erfolge und auch, dass mit dem Ausbau dieser ambulanten Fördermaßnahme der Bau von Senioren- und Pflegeheimen „besser planbar“ sei.

Aufgrund der Ausführungen und auch im Sinne der politischen Zielsetzung „ambulant vor stationär“ ergeht neuerlich die **Anregung**, über eine Sonderregelung im Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) die 24-Stunden-Betreuung durch das Land Tirol finanziell stärker zu fördern.

3.6 Stationärer Aufenthalt – Benachteiligung von Müttern und Hausfrauen

Sind Menschen in einem Senioren- und Pflegeheim untergebracht, so haben sie für die Unterbringungs- und Verpflegungskosten einen finanziellen Beitrag zu leisten. Es verbleibt ihnen jedoch nach § 43 Abs. 1 lit. d des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) als „Taschengeld“ 20 % der Rente, der Pension, des Ruhe-

oder Versorgungsgenusses zuzüglich allfälliger Sonderzahlungen sowie 10 % des Pflegegeldes der Stufe 3 (2021: € 46,68).

Diese Regelung bedeutet z.B. für BezieherInnen des Ausgleichszulagenrichtsatzes (Volksmund: „Mindestpensionisten“) verfügbare Finanzmittel in Höhe von rund € 350,- pro Monat.

„Alimentationszahlungen“, also Unterhaltsleistungen aus Verpflichtungen, wie z.B. des Gatten an seine einkommenslose Ehegattin, werden zur Gänze als Kostenbeitrag vom Land Tirol einbehalten. Dies hat für Menschen, die aufgrund ihrer Lebensumstände ohne Einkommen sind, wie z.B. Hausfrauen und Mütter - also Menschen, die sich in den Dienst der Familie und der Gesellschaft gestellt haben und ihren Beitrag für das Gemeinwohl geleistet haben, aber keiner bezahlten Arbeit nachgegangen sind - zur Folge, dass sie bei einem Heimaufenthalt

mit Ausnahme von 10 % des Pflegegeldes der Stufe 3 (€ 46,68) ohne eigenes Einkommen sind. Damit sind sie auf (finanzielle) Hilfen von außen angewiesen und werden zu „Bittstellern“.

Zur Beseitigung dieser nicht gerechtfertigten Benachteiligung insbesondere von Müttern und Hausfrauen ergeht die **Anregung**, das TMSG zu novellieren und „Alimentationszahlungen“ in die Taschengeldregelung des § 43 Abs. 1 lit. d TMSG aufzunehmen.

Tiroler Teilhabegesetz (TTHG)

3.7 Bedarfs- und Entwicklungsplan

Bereits in den vorangegangenen Jahresberichten haben wir das Fehlen des Bedarfs- und Entwicklungsplanes im Behindertenbereich bemängelt. Seit Gesetzwerdung im Juli 2018 steht im § 44 des Tiroler Teilhabegesetzes (TTHG) festgeschrieben, dass die Landesregierung einen Bedarfs- und Entwicklungsplan für die Behindertenhilfe des Landes Tirol auf dem Gebiet der Förderung der Teilhabe von Menschen mit Behinderung am gesellschaftlichen Leben auszuarbeiten hat. Die Ziele sind

- a) die Verbesserung und langfristige Sicherstellung bedarfs- und fachgerechter Leistungen
- b) die Gewährleistung von landesweit einheitlichen quantitativen Mindeststandards in allen Leistungsbereichen unter Berücksichtigung der regionalen Besonderheiten.

Der bis heute fehlende landesweite Bedarfs- und Entwicklungsplan zum stationären wie zum teilstationären/ambulanten Bereich führte

zu unterschiedlichen und oft auch nicht bedarfsdeckenden Angeboten für Betroffene in den Bezirken. Individuelle Maßnahmen und die punktuelle Schließung der Versorgungslücken durch die Fachabteilung können eine Entwicklungsplanung im Behindertenbereich nicht ersetzen. Die öffentliche Hand sollte daher einen einheitlichen Weg für die unterschiedlich handelnden Facheinrichtungen vorgeben.

Aus unserer Sicht ist es unabdingbar, auch die Anbieter von Dienstleistungen im Sozial- und Behindertenbereich in die Erfassung des Bedarfes und die sich daraus für die Zukunft ergebende Planung miteinzubeziehen. In Tirol läge es nahe, die **argeSODiT**, als Arbeitsgemeinschaft von 31 DienstleistungsanbieterInnen für Menschen mit Behinderungen, Lernschwierigkeiten und psychischen Beeinträchtigungen, in diesen Prozess einzubinden. Nach deren Rückmeldung besteht großes Interesse an einer partizipativen und ergeb-

nisoffenen Bedarfsplanung für Menschen mit Behinderungen und deren Lebensumfeld. Die Mitgliedsorganisationen der argeSODiT haben langjährige und detaillierte Erfahrungen zum Bedarf von Menschen mit Behinderungen, die durch die bestehenden Dienstleistungen in der Behindertenhilfe nicht immer zur Gänze abgedeckt werden. Überdies unterliegt der Bedarf einem ständigen gesellschaftsbedingten Wandel.

Da derzeit eine zentrale Stelle zur Bedarfserhebung fehlt, kann diese von den Behörden auch nicht entsprechend berücksichtigt werden. Hier eine objektivierbare Bedarfserhebung

unter Einbindung der Sicht der Dienstleistungsunternehmen durchzuführen, wäre ein weiterer wichtiger Schritt in der Entwicklung der Behindertenhilfe in Tirol.

Es ergeht nochmals die dringliche **Anregung an die Verwaltung**, im Rahmen des im Tiroler Teilhabegesetz vorgeschriebenen Bedarfs- und Entwicklungsplanes, die Leistungsangebote in den verschiedenen Bereichen unter Einbindung der Facheinrichtungen zu evaluieren, den gegebenen Bedarf zu erheben und den Ausbau des Betreuungsangebotes zu forcieren.

3.8 Angebotsmangel im Bereich der Behindertenhilfe

Immer wieder wenden sich Menschen an die Landesvolksanwältin, die Unterstützung im Alltag benötigen. Manche davon müssen Angehörige versorgen, andere suchen Begleitung für sich selbst. Besonders aufgefallen sind uns im Berichtsjahr Familien mit Kindern unter drei Jahren. Liegt hier eine Behinderung vor, werden die Eltern oft alleine gelassen. Es heißt von offizieller Seite, dass die Versorgung von Kindern in diesem Alter immer zeitintensiv und aufwändig sei sowie im Regelfall durch die Eltern selber zu erfolgen habe. Wenn man das nicht schaffe, gäbe es Einrichtungen, in die man das Kind geben könne. Den Eltern, die ihre Kinder bei sich selbst haben möchten, hilft das aber nicht. Erst ab dem Alter von drei Jahren fangen die finanziellen staatlichen Hilfen an zu greifen. Gerade in der Nacht fehlt aber die nötige Entlastung für die Eltern, in den Fällen, in denen Kinder im Schlaf umgelagert, gesäubert oder mit Sauerstoff versorgt werden müssen.

Andere berichteten von einem sehr unruhigen Schlafverhalten ihrer Kinder, die oft mehrmals in der Nacht wach werden, stundenlang wach sind und an regelmäßigen Schlaf daher nicht zu denken ist. Berufstätige Eltern bringt dies schnell an die Grenzen. Auch wenn ein finanzieller Zuschuss des Landes gewährt wird, ist es in vielen Fällen schwierig, geeignete Personen für die Versorgung in den Nachtstunden zu finden.

Ein besonderes Anliegen ist uns die Verbesserung der Situation von nicht mehr jugendlichen Menschen mit einer **Autismus-Spektrum-Störung**. Für viele Betroffene ist es schwierig, im Alltag mit ungeplanten Neuerungen zurechtzukommen. Bei großen Anbietern mit oft wechselndem Personal ist es für sie daher immer wieder sehr belastend, mit dem Austausch von wichtigen Bezugspersonen umzugehen. Unsere Anregungen an die Abteilung Soziales, hier individuellere Lösungen zu ermöglichen, sind bisher leider nicht

berücksichtigt worden. Gerade im Bereich der Mobilen Begleitung und Persönlichen Assistenz würde es sich anbieten – nach dem Vorbild der Therapeuten – Einzelpersonen als Leistungserbringer zuzulassen, die auf selbstständiger Basis einzelne Personen begleiten. Die derzeit rechtlich möglichen Modelle lassen nur eine Tätigkeit im Angestelltenverhältnis zu, was sich steuer- und sozialversicherungsrechtlich negativ auswirkt, wenn es mit einer Selbständigkeit in einem anderen Bereich verbunden wird. Natürlich dürfen auch andere Personengruppen nicht übersehen werden. Kinder und Jugend-

liche mit psychosozialen Beeinträchtigungen und mehrfachen körperlichen Behinderungen sowie Personen mit Suchterkrankungen finden in Tirol nur schwer einen geeigneten Platz. Lange Wartelisten gibt es auch in manchen Bezirken für Plätze in betreuten Wohngemeinschaften oder in Werkstätten.

Daher ergeht auch in diesem Bericht wieder die **Anregung**, das Angebot und die Unterstützung durch das Land in den angesprochenen Bereichen zu verbessern und auszubauen.

3.9 Barrierefreiheit, Berufsvorbereitung

Bei Fahrten zur Berufsvorbereitung werden Fahrtkosten nur bis zur Höhe des günstigsten öffentlichen Verkehrsmittels ersetzt. Wenn eine Person aus bestimmten Gründen nicht in der Lage ist, ein Massenbeförderungsmittel zu nutzen, dann sollte es hier Ausnahmebestimmungen geben, die die Kosten eines separaten Fahrdienstes abrechenbar machen. Aufgrund der Bedeutung von Berufsvorbereitungskursen für Jugendliche mit Einschränkung ist es schwer verständlich, warum gerade in diesem Bereich die zusätzlichen Fahrtkosten nicht (zumindest anteilig) getragen werden. Menschen mit Behinderung tun sich meistens auf dem ersten Arbeitsmarkt schwerer, einen passenden Arbeitsplatz zu finden. Je besser qualifiziert ein junger Mensch in die Berufssuche einsteigt, desto besser sind die Chancen, Arbeit zu finden. Es darf nicht sein, dass der Einstieg in Qualifizierungsmaßnahmen an den Fahrtkosten scheitert. Viele Familien können sich die Fahrten ohne Unterstützung der öf-

fentlichen Hand aber nicht leisten.

Aus diesem Grund wird **angeregt**, bei Unzumutbarkeit der Nutzung von Massenbeförderungsmitteln auch über den Tarif des öffentlichen Verkehrsmittels hinausgehende Fahrtkosten, die im Rahmen der Berufsvorbereitung entstehen, in den Leistungskatalog mit aufzunehmen.

Der öffentliche Verkehr in Tirol befindet sich erst auf dem Weg zur Barrierefreiheit, wie im Fall des jungen Mannes unter **Punkt 2.2** aufgezeigt werden konnte. Es ist sowohl für die Arbeitnehmer- wie Arbeitgeberseite unzumutbar, nicht zu wissen, wann ein Bus kommt, der barrierefrei ist, um zur Arbeit oder zur Ausbildungsstelle zu gelangen. Im konkreten Fall konnte eine gute Lösung gefunden werden, doch das Grundproblem besteht weiter, solange Artikel 9 der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) hinsichtlich der Barrierefreiheit durch die „Beseitigung von Zugangshindernissen- und Barrieren

für Transportmittel" nicht umgesetzt ist. Auch ein Blick auf manche Ticketautomaten in Tirol zeigt, dass noch Verbesserungspotential besteht. Kleinwüchsige Menschen oder Personen im Rollstuhl können oftmals nicht auf das Display

sehen oder zum Bedienungsfeld gelangen. Aus diesem Grund wird **angeregt**, dass Zugangshindernisse und Barrieren im Verkehrsbereich möglichst rasch beseitigt werden.

3.10 Fehlende Härtefallregelung in der Kostenbeitrags-Verordnung

Nach der Verordnung der Landesregierung vom 10. Juli 2018 über die Höhe des Kostenbeitrages nach dem Tiroler Teilhabegesetz (Kostenbeitrags-Verordnung) haben Betroffene, je nach Leistungserbringung durch das Land Tirol, einen Kostenbeitrag zu leisten, der sich aus einem Teil des Einkommens, des Unterhaltes und des Pflegegeldes zusammensetzt. Die Handhabe dieses Kostenbeitrages führt zu Härtefällen.

So sprechen verzweifelte Betroffene und auch Angehörige bei uns vor und geben an, dass das Pflegegeld zur Gänze für den bedarfsorientierten Personal- und Sachaufwand benötigt werde und daher aus dem Pflegegeld kein Kostenbeitrag geleistet werden könne.

Das Pflegegeld ist als „Beitrag für den pflegebedingten Mehraufwand“ gedacht – und auch um Pflegeleistungen der Angehörigen zu honorieren. Der Begriff „pflegebedingter Mehraufwand“, für den das Pflegegeld zu verwenden ist, wird von den Sozialversicherungsträgern, aber auch vom Land Tirol, weit ausgelegt. Darunter fielen in der Vergangenheit der Ersatz der von Sozialversicherungsträgern nicht finanzierten Therapieleistungen, erhöhter Medikamentenaufwand, orthopädische Heilbehelfe, Selbstbehalte für Dienstleistungen von Facheinrichtungen, Fahrtkosten im Alltag, die über den sog.

„Mobilitätszuschuss“ des Landes (höchstens € 76,- im Monat) hinausgehen, u.a.

Insbesondere bei einer Mehrfachbehinderung reicht das Pflegegeld häufig zur Tragung dieser „Zusatzkosten“ nicht aus, geschweige denn, dass damit ein pflegebedingter Mehraufwand durch die pflegenden Angehörigen honoriert werden kann.

In der Kostenbeitrags-Verordnung fehlt eine „Härtefallregelung“, die es im Einzelfall ermöglicht, von einem Kostenbeitrag aus dem Pflegegeld abzusehen, wenn nachgewiesen werden kann, dass das Pflegegeld zur Gänze für den „pflegebedingten Mehraufwand“ verwendet werden muss. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn es sich um eine Mehrfachbehinderung mit damit verbundenen deutlichen Mehrkosten handelt und die Betroffenen/Angehörigen auf Mindestsicherung angewiesen sind, die zur „Sicherung des Lebensunterhaltes“ gebraucht wird und aus dieser kein Beitrag zur Finanzierung solcher pflegebedingten Mehraufwände möglich ist.

Diese fehlende Flexibilität bei den Kostenbeiträgen hat auch für Facheinrichtungen negative Auswirkungen. Ihnen obliegt im Regelfall die Einbringung der Kostenbeiträge der Leistungs-

empfängerInnen. Können diese nicht geleistet werden, haben die Facheinrichtungen nur die Wahl, entweder die Leistungen einzustellen oder auf Teile – oder den gesamten Beitrag – zu verzichten. Beides ist in der Vergangenheit wiederholt passiert.

Gerade in Zeiten zunehmender finanzieller Not vieler Menschen nehmen Härtefälle zu. Hier mögen sowohl die Gesetzgeber als auch die vollziehenden Behörden darauf achten, dass

Menschen nicht zu Bittstellern werden, sondern ihnen wo es geht Hilfe zuteil wird.

Es ergeht daher die **Anregung**, in die Kostenbeitrags-Verordnung eine „Härtefallregelung“ aufzunehmen, die es erlaubt, im Einzelfall auf Kostenbeiträge aus dem Pflegegeld Abstand zu nehmen und auch anderweitig eingengte finanzielle Verhältnisse zu berücksichtigen.

Bericht des Behindertenanwaltes

4.1 Corona

Das Berichtsjahr stand ganz im Zeichen der Corona-Krise und deren Auswirkungen. Die Lähmung des öffentlichen Lebens war auch in der Landesvolksanwaltschaft zu spüren. Die Zeit konnte gut genutzt werden, um Vernetzungsgespräche zu führen und Anfragen oder Anregungen an die Gesetzgeber zu richten. Auch die Auseinandersetzung mit dem Tiroler Aktionsplan, der Vergleich mit den entsprechenden Plänen der anderen Bundesländer und des Bundes war zeitintensiv. Naturgemäß fanden weniger Veranstaltungen und andere persönliche Treffen statt. In den Zeiten, in denen es rechtlich zulässig war, führte unsere Sozialarbeiterin aber dennoch Hausbesuche durch oder stand Hilfesuchenden bei kritischen Gesprächen bei. Festzustellen war, dass die Probleme der einzelnen Anfragenden vielschichtiger und komplexer wurden.

Viele der Anfragen drehten sich um die rechtlichen Vorgaben rund um den Lockdown und deren Folgen. Die Einschränkungen der Sozialkontakte und des Bewegungsradius waren gerade für Menschen mit Behinderung, Personen mit psychosozialen Beeinträchtigungen oder für Demenzkranke sehr einschneidend. Der Zutritt in die Wohnheime war plötzlich nicht mehr möglich. Die Kommunikation mit Verwandten und Freunden konnte wochenlang nur telefonisch oder, im besten Fall, über Videotelefonie erfolgen. Einrichtungen der Behindertenhilfe, wie z.B. Tagesstrukturen oder Werkstätten, stellten vielfach ihre Dienste ein. Menschen mit Behinderung waren dadurch den ganzen Tag im

familiären Umfeld zu begleiten.

Das Gefühl, auf sich allein gestellt zu sein und kaum Ausgleich durch Gespräche oder Aktivitäten zu finden, stellte eine große Belastung für zahlreiche AnruferInnen dar. Die Angehörigen schilderten uns Überforderungserscheinungen wie Gereiztheit, Ungeduld und psychische Erschöpfung. Darunter leidet die Qualität der Versorgung.

Nicht wenige Hilfesuchende hatten Angst, ihr Familienmitglied zu den angepassten Angeboten der Einrichtungen zu bringen, weil sie eine Ansteckung befürchteten. Hier versuchten wir beruhigend und aufklärend zu wirken.

Im Laufe des Jahres 2020 erkundigten sich viele Menschen nach den geänderten Rahmenbedingungen der Corona-Maßnahmen und hatten Fragen zu der erlaubten Dauer oder Häufigkeit von Besuchen, der Anzahl der Personen oder Haushalte und den zulässigen Tätigkeiten im Freien.

Zu Beginn des Lockdowns im März 2020 wurden Einrichtungen geschlossen, Sicherheitskonzepte improvisiert, Angebote eingestellt oder angepasst und vermehrt online kommuniziert. Schutzausrüstung wie Masken oder Handschuhe mussten rasch besorgt werden, Desinfektionsmittel aufgetrieben und mit sich täglich ändernden Einschätzungen der Lage umgegangen werden.

Danach wurde das gesellschaftliche Leben wieder langsam hochgefahren. Die Auflagen und Zeitpläne für die Öffnungsschritte sämtlicher Branchen wurden der Bevölkerung über

die Medien zur Kenntnis gebracht. Mit Unverständnis musste aber zur Kenntnis genommen werden, dass in der medialen Berichterstattung der Behindertenbereich so gut wie vollkommen ausgespart blieb. Es wurde lediglich über Testungen und die Anzahl positiver Tests berichtet. Vorgaben fehlten.

Um den Einrichtungen der Behindertenhilfe eine Orientierung zu bieten, hat das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz eine Broschüre mit einer Handlungsempfehlung herausgebracht, um die Wiederaufnahme der Tätigkeit mit Rahmenbedingungen zu unterlegen und eine ähnliche Vorgangsweise in ganz Österreich sicherzustellen. Es war grundsätzlich begrüßenswert, dass den Betroffenen und den in Einrichtungen tätigen Personen Informationsmaterial zur Verfügung gestellt worden ist, mit dem Ziel, eine einheitliche Vorgangsweise zu gewährleisten und Sicherheit zu bieten. Natürlich spielten auch im Sommer nach dem Absinken der Ansteckungszahlen die Aspekte „Gesundheitsschutz“ und „Sicherheit“ eine große Rolle. Dabei fiel jedoch ein großes Defizit auf, das sowohl von der Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung (LOMB) aufgegriffen und gegenüber den Verantwortlichen thematisiert, als auch an die Entscheidungsträgerinnen im Land Tirol herangetragen wurde:

Die gesamte Empfehlung der Broschüre basierte offenbar auf der Annahme, dass BewohnerInnen ihre Einrichtungen, Wohngemeinschaften etc. nur eingeschränkt verlassen (sollen) und sie weiterhin nur unter strengen Regeln Besuche empfangen dürfen. Es spiegelte sich ein medizinisch-fürsorglicher und sicherheitsgesteuerter Zugang wider, der die Wiederherstellung einer echten Teilhabe bestenfalls als Begleiterscheinung zulässt.

Ebenfalls stark zu hinterfragen war, dass eine Miteinbeziehung der Betroffenen im Entwurf des Ministeriums überhaupt nicht vorgesehen war. So sollte es in der ausschließlichen Entscheidungskompetenz der Einrichtungsträger liegen, ob und in welcher Form die zum Teil massiven Einschränkungen für Bewohnerinnen und Bewohner von betreuten Wohnformen für Menschen mit Behinderungen gelockert werden sollen. Dasselbe sollte auch für die Arbeits- und Beschäftigungsprogramme gelten. Alle Menschen mit Behinderungen, die in den Bereichen Wohnen und Arbeit auf Assistenzleistungen durch und in Institutionen angewiesen sind, pauschal als Risikogruppe zu betrachten und ihnen jetzt bei der Gestaltung des Rückkehrprozesses zu ihrer üblichen persönlichen Lebensgestaltung kein dezidiertes Mitentscheidungsrecht einzuräumen, entspricht nicht den Vorgaben der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK).

Erfreulicherweise reagierte das Land Tirol darauf und richtete eine Arbeitsgruppe ein, um zu prüfen, wie Menschen mit Behinderungen und ihre Selbstvertretungsorgane in den Einrichtungen und Betrieben der Behindertenhilfe in den Prozess der Lockerung der COVID-19-bedingten Beschränkungen entscheidungswesentlich miteinbezogen werden können. Ein Vertreter aus dem Behindertenbereich wurde auch in die Landeseinsatzleitung aufgenommen. Lobend zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang, dass das Land Tirol Kosten für die Schutzausrüstung der Einrichtungen sowie Teile der Bestellung und Logistik übernommen hat.

Ein wesentliches Element im Versuch, die Ausbreitung des Virus einzudämmen, war neben der Abstandsregel auch das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes (MNS). Manche Personengrup-

pen können jedoch aus medizinischen Gründen keinen MNS tragen, wie z.B. Asthmatiker, an COPD erkrankte Personen, Patienten mit Lungenfibrose oder Lungenkrebs. Andere können aufgrund einer mentalen Einschränkung nicht verstehen, dass sie eine Maske tragen sollen. Der Bund hat daher eine Ausnahmeregelung für bestimmte Personengruppen geschaffen.

Abgesehen davon, dass es in der praktischen Umsetzung der Ausstellung einer Ausnahmegenehmigung Schwierigkeiten gab und unklar war, wer eine solche Bestätigung ausstellen kann, ließ sich nicht vermeiden, dass erstens andere Personen, die sich an die Maskenpflicht halten, entsprechende (unangenehme) Wortmeldungen machen und zweitens Betreiber verschiedener Einrichtungen diese Personen nicht einlassen oder bedienen.

Dies betrifft öffentliche Orte, den öffentlichen Personenverkehr (durch Dienstauftrag wurde z.B. die Mitnahme von Menschen, die keine Maske o.ä. tragen, abgesehen von Kindern unter 6 Jahren, untersagt), Fahrgemeinschaften, Ausbildungsstätten und andere. Betroffene berichteten davon, dass TaxifahrerInnen sie nicht mitnahmen, der Einlass in den Baumarkt verwehrt wurde, Friseure den Haarschnitt ablehnten oder im Gasthaus kein Tisch angeboten wurde.

4.2 Tiroler Aktionsplan – TAP

Durch die Maßnahmen zur Eindämmung des Corona-Virus wurden auch die Arbeiten am Tiroler Aktionsplan (TAP) eingebremst. Wie schon im Jahresbericht 2019 beschrieben, wurde eine Steuerungsgruppe im Herbst 2019 eingerichtet. Ihre Aufgabe wurde im Wesentlichen damit definiert, die organisatorischen Rahmenbedingun-

Es gab auch Diskussionen darüber, ob das mitgeführte Attest ausreicht, weil es „nur“ von einem „Klinischen und Gesundheitspsychologen“ oder Sozialarbeiter und nicht von einem Facharzt ausgestellt worden ist.

Gemeinsam mit den Behindertenanwaltschaften für die Steiermark und Kärnten habe ich Entscheidungsträger auf diese Problematik aufmerksam gemacht. Erst mit einer weiteren Änderung der COVID-19-Maßnahmenverordnung wurde mit Ende Oktober 2020 klargestellt, dass die Unzumutbarkeit des Tragens einer Schutzvorrichtung durch eine von einem in Österreich zur selbständigen Berufsausübung berechtigten Arzt ausgestellte Bestätigung nachzuweisen ist. Dennoch wäre es wünschenswert, Bewusstseinsbildung durch die Medien bzw. Aussendungen des Landes zu betreiben. Glücklicherweise erschienen in einer Tiroler Zeitung zwei Berichte über Menschen, denen die Mitfahrt im öffentlichen Nahverkehr trotz Attest verweigert wurde, samt Aufklärung zur Rechtslage und dem Bekunden des Betreibers künftig Ausnahmen im Rahmen der Verordnung zuzulassen.

gen für den Entstehungsprozess festzulegen. Begonnen wurde damit, bereits bestehendes Material zu sammeln. Genauer gesagt sollte der Ist-Stand erhoben werden. Dazu wurden alle Abteilungen des Amtes der Tiroler Landesregierung angeschrieben. Es wurden auch Stellungnahmen der Monitoringausschüsse auf

Bundes- und Landesebene berücksichtigt. Auf der Grundlage dieses Materials wurde eine erste Version erstellt. Dabei orientierte man sich am Aufbau der UN-Behindertenrechtskonvention, am nationalen Aktionsplan (NAP) und an den teilweise bereits bestehenden Plänen anderer Bundesländer. Als nächster wichtiger Schritt war die Expertise der Betroffenen – von Systempartnern bis hin zu den auf Unterstützung im Alltag angewiesenen Menschen – einzuholen.

Der geplante, breit aufgestellte Partizipationsprozess konnte aufgrund der Pandemie nicht erfolgen. Bei einer Auftaktveranstaltung (siehe Foto) wurde über den Beginn des Projektes informiert. Es gab die Möglichkeit, schriftliche Stellungnahmen einzubringen. 74 Stellungnahmen langten bis Ende des Jahres 2020 ein. Zusätzlich wurde

Mag.^a Petra Flieger, Sozialwissenschaftlerin u.a. beim Verein Integration Tirol, als externe Expertin miteinbezogen. Sie gab wertvolle Anregungen zur Verbesserung des vorhandenen Materials.

Als nächster Schritt wird der TAP wieder an alle Systempartner versendet und hoffentlich auch auf die Homepage der Abteilung Soziales des Landes Tirol gestellt, damit sich viele Menschen einbringen können.

Als Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin bin ich auf das Endprodukt schon sehr gespannt und hoffe, dass viele Maßnahmen mit einem verbindlichen Zeitplan im fertigen Aktionsplan festgehalten werden, damit endlich weitere Schritte zur Umsetzung der UN-BRK stattfinden können.



Fotografieren: Kristof Widhalm

Auftaktveranstaltung zum TAP im Landhaus 2, Innsbruck

4.3 Gewaltschutz

Die Befürchtung lag nahe, dass behinderte, alte und von Begleitung und Betreuung abhängige Menschen durch die Corona-Maßnahmen vermehrt einer Gewaltausübung durch ihr Umfeld ausgesetzt sind.

Im Jahr 2020 hat die Polizei 11.652 Betretungs- und Annäherungsverbote erteilen müssen und 9.689 Gefährder weggewiesen. Diese Anzahl ist im ersten Jahr der Krise deutlich gestiegen: 2019 waren nach Mitteilung des Innenministeriums noch 8.254 Gefährder weggewiesen worden. Ab 2021 sollen deshalb noch mehr speziell ausgebildete Polizeikräfte zum Einsatz kommen. Zu den mehr als 500 Polizistinnen und Polizisten, die schon eine spezielle Ausbildung als Präventionsbeamte erhalten haben, sollen noch weitere 200 dazukommen.

Am 1. Jänner 2020 trat eine Novelle des Gewaltschutzgesetzes in Kraft (BGBl. Nr. 105/2019). Dadurch wird der Polizei mehr Handlungsspielraum

gegeben, um gegen Gewalt in der Privatsphäre vorzugehen. Das Betretungsverbot wurde um ein Annäherungsverbot erweitert, das Betroffene auch außerhalb der Wohnung und somit unabhängig vom Aufenthaltsort schützen soll.

Auch wenn diese Schritte sehr zu begrüßen sind, ist zu befürchten, dass Gewalt an Menschen mit Behinderung oder sehr betagten Menschen trotzdem oft unerkannt bleiben wird. Zum Teil können sich die Betroffenen nicht selber äußern, zum Teil sind sie so von ihren Angehörigen abhängig, sodass sie deshalb schweigen. Insbesondere Kinder haben meistens eine große Loyalität zu ihren Eltern. Die befürchtete Steigerung bei Meldungen konnte jedenfalls im Bereich der Landesvolksanwaltschaft nicht beobachtet werden. Dennoch wird es erforderlich sein, in diesem Bereich in Zukunft besonders wachsam sein. Die langfristigen Folgen der Krise werden im psychosozialen Bereich wahrscheinlich erst in einigen Jahren voll spür- und fühlbar werden.

4.4 Länderkonferenz der Ombudsstellen für Menschen mit Behinderung (LOMB)

Im Berichtsjahr wurde die ausgezeichnete Zusammenarbeit mit den Behindertenanwaltschaften der anderen Bundesländer fortgesetzt. Neben dem fachlichen Austausch wurde an gemeinsamen Stellungnahmen an das Ministerium und an Presseaussendungen gearbeitet. Im Rahmen einer Tagung im Oktober wurde beispielsweise die Diskussion über die Absicht des Bundes, die Persönliche Assistenz (PA) bundesweit zu vereinheitlichen, zum Anlass genommen, ein Schreiben an das zuständige Bundesministerium zu richten.

Die jeweiligen Stärken der unterschiedlichen Modelle der PA in den Ländern dürfen keinesfalls aufgegeben werden, um einer verwässerten Lösung durch den Bund Platz zu machen. Die Länder sollten in die Planungen einbezogen werden, damit gut funktionierende Systeme beibehalten werden können.

Das Land Tirol hat mit Einführung des Persönlichen Budgets gemäß § 15 TTHG einen wichtigen und richtigen Schritt in die Zukunft gesetzt. Die Einrichtung eines Persönlichen Budgets zum

Ankauf von Leistungen im Freizeitbereich bringt mehr Selbstbestimmung für Menschen, die auf Unterstützung im Alltag angewiesen sind. Es wäre wünschenswert, wenn auch für die Persönliche Assistenz am Arbeitsplatz, die derzeit in den Vollzugsbereich des Bundes fällt, ein Persönliches Budget zur Verfügung gestellt werden könnte, um die Abhängigkeit der AssistenznehmerInnen von einzelnen großen Anbietern zu verringern. In manchen Bundesländern gibt es nur einen einzigen großen Anbieter.

LOMB nützte daher auch die Diskussion über die Corona-Maßnahmen, um zu fordern, dass Menschen mit Behinderung nicht stärker in ihrer Freiheit eingeschränkt werden dürfen, als die allgemeinen Regeln für die gesamte Bevölkerung es vorsehen.



Mag. Kristof Widhalm
Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin



Fotografieren: Kristof Widhalm

Der Vorsitzende Mag. Siegfried Suppan, Mag.^a Isabella Scheiflinger und Mag. Kristof Widhalm in Seewalchen am Attersee, Oberösterreich

Kontakte

5.1 Europaregionen

Besonderen Wert lege ich seit Beginn meiner Tätigkeit auf einen guten persönlichen Kontakt zu den Landesvolksanwältinnen und Landesvolksanwälten unserer Europaregionen. Dadurch lassen sich grenzüberschreitende Beschwerdefälle bestmöglich lösen. Durch die aktuelle Covid-19-Pandemie waren die Ein- und Ausreisebestimmungen häufig Gegenstand von Anfragen, sowohl was die Grenze zwischen Südtirol und Tirol, als auch zwischen Tirol und den Nachbarländern betrifft.

Im Berichtsjahr ist die Einladung der Landesvolksanwältinnen der Europaregion Tirol – Südtirol – Trentino entsprechend der Reihenfolge von Südtirol ausgegangen. Aufgrund der Situa-

tion rund um die Covid-19-Pandemie fand am 13.11.2020 eine Videokonferenz mit folgenden Besprechungsthemen statt:

- Austausch zur derzeitigen Covid-Notstandssituation in den drei Ländern
- EuregioLab – Vorstellung der Ergebnisse und Bericht zum Forum Alpbach

Teilnehmer dieser Videokonferenz waren die Südtiroler Landesvolksanwältin **Dr.ⁱⁿ Gabriele Morandell**, die neu gewählte Landesvolksanwältin des Trentino, **Dr.ⁱⁿ Gianna Morandi** und ich. Durch Simultanübersetzung ausgezeichnet unterstützt wurde die Veranstaltung vom Leiter des Tirol-Büros in Bozen, Mag. Matthias Fink.



Fotografieren: UVA Maria Luise Berger

Mag.^a Maria Luise Berger bei der Videokonferenz mit den Landesvolksanwälten

Weiters habe ich mich mit dem Landesvolksanwalt von Vorarlberg, **Mag. Florian Bachmayr-Heyda** über die aktuelle Lage in Österreich und mit Dr.ⁱⁿ Gabriele Morandell zu Italien mittels Videokonferenz ausgetauscht.

Zur Covid-Pandemie wurde die Rechtslage verglichen und ein Blick auf die aktuellen Zahlen der betroffenen Bevölkerung geworfen. Weiters wurde über die von den jeweiligen Regierungen

erlassenen Maßnahmen diskutiert. Diese betrafen Schließungen des Handels, Untersagung von Veranstaltungen, Notbetrieb für Schulen und Kinderbetreuungseinrichtungen. Genauer

besprochen wurde auch die Vorgehensweise in den Altenheimen, wobei hier Einigkeit darüber herrschte, dass die Bewohner nicht von anderen Menschen weggesperrt und damit von der Teilhabe am öffentlichen Leben ausgeschlossen werden dürfen. Diskutiert wurde auch der Kontrolldruck der Exekutive durch Androhung von Strafen bei Übertretung der Ausgangssperre und Quarantäne. Festgestellt werden musste, dass die verfassungsrechtlich geschützten Grundrechte bedroht sind und in allen Fällen eine Prüfung der Verhältnismäßigkeit der verhängten Maßnahmen durchgeführt werden muss.

Insgesamt musste leider festgestellt werden, dass die Verunsicherung in der Bevölkerung groß ist. Viele Anfragen gingen etwa ein zu der Verzögerung der Zahlung von Beihilfen, Problemen mit der Schließung von Kinderbetreuungseinrichtungen, aber auch Grenzschließungen, was nicht nur Arbeitspendler betraf, sondern die Trennung von Familien und Partnerschaften nach sich zog. Gefragt war ebenso eine Beratung, die oftmals nur in der Erklärung der verhängten Maßnahme bestand.

Das im Berichtsjahr 2020 zum 75. Mal stattgefundene **Europäische Forum Alpbach** beschäftigte sich mit dem Generalthema „Fundamentals“. Das EuregioLab führt ExpertInnen von Forschungseinrichtungen, Unternehmen und die Zivilgesellschaft der Europaregion zusammen. Es galt, Entwicklungsszenarien für die Grundlagen der Zusammenarbeit der Euregio zu skizzieren und darauf aufbauend ein Maßnahmenpapier zu erstellen, das konkrete und umsetzbare Vorschläge zur Weiterentwicklung dieser Institution liefert.

Im Jahr 2021 wird die Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino in der Rechtsform als Europäischer Verbund für territoriale Zusammenarbeit (EVTZ) 10 Jahre alt. In diesen Jahren sind einerseits Stärken und Schwächen der institutionellen Struktur sichtbar geworden, andererseits haben sich in Politik, Gesellschaft und Wirtschaft neue Rahmenbedingungen entwickelt, die künftig gebührend berücksichtigt werden sollen.

Vor diesem Hintergrund soll die Euregio auf eine geänderte rechtliche Grundlage gestellt werden, die es ihr erlaubt, die Herausforderungen der kommenden Jahre effektiv zu bewältigen und gleichzeitig die BürgerInnen aktiv in den Entscheidungsprozess einzubinden. Die institutionelle Reform der Euregio soll folgende Bereiche betreffen:

- Reform der Organe und Einrichtungen
- Erweiterung der Aufgaben und Projekte
- Regelungsrahmen für das Personal
- Intensivierung der Zusammenarbeit zwischen Euregio und Mitgliedern
- Einbeziehung der Zivilgesellschaft

Zum letzten Punkt wurden Empfehlungen ausgearbeitet, welche im Rahmen des Euregio-Petitionsrechtes bei Beschwerden eine Zusammenarbeit der Volksanwaltschaften mit der Versammlung der Euregio vorsieht. Ebenso ist eine Verschriftlichung der bestehenden hervorragenden Zusammenarbeit geplant. Von Seiten der Landesvolksanwältin von Tirol habe ich auf die Entscheidungskompetenz der Parlamente verwiesen, was diese nicht hoheitliche Zusammenarbeit anbelangt.

5.2 Bundes- und Landesvolksanwaltschaften

Wie jedes Jahr wäre im Herbst des Berichtsjahres wieder die von mir initiierte jährliche Tagung aller Volksanwälte in Wien geplant gewesen. Von Beginn meiner Amtszeit im Jahr 2016 an bestand ein sehr gutes Gesprächsklima mit den Volksanwälten in Wien und Vorarlberg. Bei persönlichen Besprechungen im Zuge von Sprechtagen, die sie bei uns abhielten und bei Zusammentreffen bei nationalen und internationalen Veranstaltungen war die Bereitschaft zum Austausch auf allen Seiten stets groß. Die Suche nach zukunftsweisenden Lösungen war stets spannend und erfahrungsreich. Wegen der Gefahr ausgehend von Corona musste der persönliche Austausch in Wien mit den **Volksanwälten Werner Amon, MBA, Mag. Bernhard Achitz und Dr. Walter Rosenkranz und Landesvolksanwalt Mag. Florian Bachmayr-Heyda** leider abgesagt werden. Ersatzweise wurde telefonisch der Kontakt gesucht. Für die Tiroler Bevölkerung ist diese Abstimmung deshalb wichtig, weil die Volksanwaltschaft im Jahr 2012 das verfassungsgesetzliche Mandat zum Schutz und zur Förderung

der Menschenrechte erhielt. Mit der Umsetzung des UN-Fakultativprotokolls zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) sowie den Regelungen der UN-Behindertenrechtskonvention wurde der Volksanwaltschaft und den von ihr eingesetzten Kommissionen die Aufgabe übertragen, präventiv staatliche und private Einrichtungen zu überprüfen, in denen es zum Entzug oder der Beschränkung der Freiheit kommen kann. Darüber hinaus überprüft die Volksanwaltschaft Einrichtungen und Programme für Menschen mit Behinderungen, um Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch zu verhindern.

Hinzu kommt die Beobachtung und begleitende Überprüfung der Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt durch die Exekutive, inklusive Abschiebungen. Seit Juli 2017 befasst sich die Volksanwaltschaft auch mit den Anträgen auf Gewährung einer Heimopferrente für Betroffene von Gewalt und Missbrauch in Heimen, Pflegefamilien und Krankenanstalten.



Die Volksanwälte Mag. Bernhard Achitz, Werner Amon, MBA, Mag.^a Maria Luise Berger und Mag. Florian Bachmayr-Heyda, nicht im Bild Dr. Walter Rosenkranz, 2019 in Wien

Stattdessen konnte eine persönliche Besprechung mit der Leiterin der Kommission 1 der Volksanwaltschaft, **Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Verena Murschetz**. Wie schon in den Jahren zuvor habe ich sie zu einem Arbeitsgespräch in die Landesvolksanwaltschaft eingeladen. Bei unseren Besprechungen ging es insbesondere um die Unterbringung von Tirolerinnen und Tirolern in Pflegeheimen, Kinderheimen oder Behinderteneinrichtungen. Nachdem an uns auch Beschwerden im Zusammenhang mit

der nicht flächendeckenden Versorgung mit Sprengelärzten im Zusammenhang mit dem Unterbringungsgesetz in den Tiroler Gemeinden bzw. bei den Tiroler Gemeindeverbänden herangetragen wurden, habe ich den Gesprächskreis mit der Kommissionsleiterin zusätzlich um Mag. Birger Rudisch, Leiter der Tiroler Patientenvertretung, erweitert. Gemeinsam versuchen wir zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte hier eine Lösung zu finden.

5.3 Europäisches Ombudsman-Institut (EOI)

Das Europäische Ombudsman-Institut hat seinen Sitz in Innsbruck und befasst sich neben der beratenden Unterstützung von Ombudsman-Einrichtungen auch mit der wissenschaftlichen Behandlung von Menschenrechts-, BürgerInnen-schutz- und Ombuds-Fragen. Ihm gehören als Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) 108 institutionelle, 64 individuelle und drei korrespondierende Mitglieder aus ganz Europa, Asien und Afrika an. Das EOI hat sich in den letzten Jahren vor allem für eine Verbreitung der Ombudsmann-Idee in den neuen Demokratien Mittel- und Osteuropas eingesetzt. Schon aus der Anzahl der Mitglieder kann dessen Bedeutung abgeleitet werden.

Das EOI hat sich in den letzten acht Jahren von einem – nach den Statuten – anfänglich gegründeten Verein nach Österreichischem Recht weiterentwickelt zu einer direkt akkreditierten NGO des Europarates. Das EOI ist somit nunmehr im Regierungsausschuss der Europäischen Sozialen Charta und des Europäischen Sozialen Sicher-

heitskomitees vertreten und ist gleichzeitig die einzige Organisation in dieser Strukturform (siehe Liste der internationalen Nichtregierungsorganisationen (INGOs)), weshalb das EOI damit berechtigt ist, kollektive Beschwerden direkt einzureichen und somit die Möglichkeit hat, Bürgeranliegen entgegenzunehmen, zu vertreten und dem Europarat zukommen zu lassen.

Insbesondere wird durch die aktive Teilnahme in diesem Ausschuss auch die Förderung des Erfahrungsaustausches auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene sowie die wissenschaftliche Behandlung und Forschung auf dem Gebiet der Menschenrechts- und Ombudsmann-Fragen bezweckt. Der gemeinsame Erfahrungsaustausch im Rahmen der in verschiedenen Ländern organisierten Veranstaltungen ist daher für eine regionale Einrichtung, wie den Landesvolksanwalt, von besonderer Bedeutung.

Im Berichtsjahr fand aufgrund der unvorhergesehenen Covid-19-Pandemie leider KEINE

Vorstandssitzung statt. Die für 2020 geplanten Sitzungen mussten alle abgesagt werden, da die Reisemöglichkeiten völlig eingeschränkt wurden und ab Mai bereits staatenweise unterschiedliche Reisebeschränkungen zur Anwendung kamen, die es der Mehrheit der Vorstandsmitglieder unmöglich machte, ins Ausland zu Sitzungen, Veranstaltungen undgl. zu reisen – auch nicht nach Österreich. Allerdings fanden im Berichtszeitraum drei internationale Video-Konferenzen statt, an denen sich das EOI beteiligte. Es fand am 21.09.2020 die Konferenz der Petitionsausschüsse des Deutschen Bundestages in Dresden statt, bei der ich einen Video-Vortrag über die Entwicklungen der Menschenrechte und des Petitionswesens in Europa halten konnte. Ebenso wurden die internationale Video-Tagung der ENOHE (European Network of Ombudsmen Higher Education) am 13.10.2020 in Wien und die Video-Konferenz des ENO (Europäisches Netzwerk der Ombudsman-Institutionen) am 26.10.2020 in Brüssel abgehalten.

Anstelle der Konferenzen befasste sich das EOI daher intensiver mit der Informationsebene und der Mitgliederbetreuung, führte Strukturvereinbarungen in der Institution selbst und im technischen Bereich durch und veröffentlichte zusätzlich drei Publikationen mit unterschiedlichen menschenrechtlichen Themen in Verbindung mit der Tagesarbeit von Ombudspersonen.

Internationale und Nationale Kontakte

Zahlreiche Kontakte haben sich wieder im Berichtsjahr durch meine Tätigkeit im Vorstand des Europäischen Ombudsman-Institutes (EOI)

Im Jahr 2020 waren die Tätigkeiten des EOI somit dennoch arbeitsintensiv und von Aktivitäten im Menschenrechtsbereich geprägt.

Insbesondere wurden auch unterschiedliche Kooperationen mit dem EOI evaluiert und spezielle Zusammenarbeitsformen gepflegt, vor allem mit jenen, deren vielfach deckungsgleichen Aufgaben für das EOI von großem Interesse in der Zukunft sind.

Das Berichtsjahr 2020 war auch für das EOI eine wiederum abwechslungsreiche Zeit, verbunden mit viel Organisationsarbeit zu Video-Sitzungen, Treffen und Kontakten, soweit dies aufgrund von Corona in eingeschränktem Maße möglich war, Vorbereitungen von internationalen Video-Konferenzen, da auch in diesem Berichtsjahr wieder einige Ombudspersonen in einzelnen Ländern in Gesamteuropa zur Neuwahl anstanden, die von den nationalen und regionalen Parlamenten gewählt wurden; dabei kam es in vielen Ländern zu einem Amtswechsel.

Es sei allen früheren Ombudsleuten auf diesem Wege für ihre bisherige ausgezeichnete Zusammenarbeit mit dem EOI gedankt. Den neuen Amtsinhabern dürfen wir alles Gute für ihre neue Tätigkeit wünschen, verbunden mit einer guten Zusammenarbeit mit dem EOI.

und die vom EOI durchgeführten Veranstaltungen (Video-Konferenzen) ergeben.

Konferenz des Deutschen Bundestages in Dresden am 20. und 21. September 2020 mit Videozuschaltungen und Beiträgen

Eines der wichtigsten Treffen fand im September 2020 statt. Es war die Konferenz des Deutschen Bundestages für die Petitionsausschüsse in Dresden, bei dem neben dem EOI auch Vertreter aus Wien, Italien etc. teilnahmen. Bei dieser Tagung wurde ich eingeladen, einen Vortrag zum Thema: „Entwicklung der Menschenrechte und des Petitionswesens auf europäischer Ebene – im internationalen Vergleich“ zu halten, dem eine länderbezogen divergente, jedoch sehr interessante Diskussion folgte. Dabei kam unter anderem auch zum Ausdruck, dass es hinsichtlich der Bürgernähe und Bürgerbeteiligung zu keinem „Overflow“ kommen darf und zu hinterfragen wäre, ob nicht manchmal auch ein „Zuviel“ an Bürgerbeteiligung vorliegen könnte. Dies wäre einzugrenzen, da zunehmend



Abg. zum Dt. Bundestag, Vorsitzender des Petitionsausschusses des Dt. Bundestages Marian Wendt, Dresden

Tendenzen zu entstehen scheinen, dass manche Bürgerinnen und Bürger die Meinung vertreten, dass, wenn sie einen Petitionsausschuss oder eine Ombudsmann-Einrichtung mit einem Problem befassen, sie dann automatisch schon das Recht auf ihrer Seite haben. Sie verkennen, dass beide keine Rechtsvertreter – wie beispielsweise Rechtsanwälte – sind und vor allem auch, dass sowohl Petitionsausschüsse als auch Volksanwaltschaften, etc. aufgrund der gesetzlichen Kompetenzregeln keine rechtskräftigen Verwaltungsbescheide aufheben können.

Eine persönliche Teilnahme an dieser Konferenz war jedoch aufgrund des Lockdowns und der damit verbundenen fehlenden Reisemöglichkeit für die Frau Landesvolksanwältin von Tirol und mir nicht möglich, sodass der Vortrag mittels Online-Übertragung meinerseits gehalten werden musste.

Weitere Themenbereiche waren:

- Tätigkeit der Europäischen Bürgerbeauftragten Emily O'Reilly und Frau Gundi Gademann, Leiterin des Referats Kommunikation bei der Europäischen Bürgerbeauftragten – als Videobotschaft
- Vorstellung, Beratung und Diskussion zur Studie des Büros für Technikfolgenabschätzung beim Deutschen Bundestag (TAB) - „Wer wendet sich mit Petitionen an den Deutschen Bundestag?“ – Britta Oertel, Forschungsleiterin „Technologie und Innovation“ am Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung (IZT), Kooperationspartner des TAB
- „Volksanwaltschaften und Bürgerbeauftragte Aufgaben, Arbeitsweise und Verhältnis zum Parlament“ - Mag. Bernhard Achitz

Internationale Menschenrechtskonferenz 2020 der ENOHE (European Network of Ombudsmen Higher Education) in Wien am 13. Oktober 2020, Videokonferenz

Die diesjährige Konferenz der ENOHE, bei der das EOI als Kooperationspartner mitgewirkt hat, wurde von Wien aus organisiert und dort abgehalten. Dabei nahmen über 40 TeilnehmerInnen aus verschiedenen Ländern und Kontinenten sowie Regionen teil, um über die Rolle von universitären Ombuds-Einrichtungen, insbesondere in Menschenrechtsfragen, sowie über die Transparenz von NGOs zu debattieren.

Der Präsident der ENOHE, Dr. Josef **Leidenfrost**, Ombudsmann der Studenten und österreichischen Universitäten, hieß die TeilnehmerInnen in seiner Eröffnungsrede herzlich willkommen und unterstrich einmal mehr den unverzichtbaren Wert von etablierten, universitären Ombudsman-Einrichtungen.

Die wesentlichsten Themen der Beratungen waren eine vorgezogene Evaluierung der internationalen Statuten, die Ausarbeitung eines gemeinsamen Strategieplanes für die Jahre 2021 bis 2023, Vergleich der Petitionsrechte sowie neue Kooperationen.



Vorsitzender der ENOHE Dr. Josef Leidenfrost, Wien

Internationale Menschenrechtskonferenz der Russischen Föderation in Moskau am 17. November 2020, Videokonferenz

Die 4. wissenschaftliche Menschenrechtskonferenz der Russischen Föderation mit den Nachbarstaaten, bei der auch das EOI aktiv mitwirkte, befasste sich mit dem komplexen Themenbereich der Weiterentwicklung und Verteidigung der Menschenrechte im Eurasi-

schen Raum. Es nahmen mehr als 80 Personen aus den unterschiedlichsten Ländern teil. Dabei kam es auch zu einem Erfahrungsaustausch mit dem EOI, wo meinerseits auch ein Vergleich der dortigen Standards mit der Europäischen Union und einigen speziell ausgewählten Mitgliedsländern erfolgte. Es wurden speziell Themen, wie die Stellung der Kinderrechte in Osteuropa sowie die Weiterentwicklung der

Menschenrechte in der Zivilgesellschaft behandelt, mit dem einheitlichen Ziel der verstärkten Förderung des Schutzes und der gemeinsamen praktischen Umsetzung der Bürgerrechte. Bei diesem Prozess wünschten sich die Russische Föderation und seine benachbarten Staaten stärker als bisher global miteingebunden zu werden, zum Zwecke der Weiterentwicklung und Nutzung gemeinsamer Synergien und Netzwerke. Aufgrund des Umstandes, dass im EOI sowohl die Russische Föderation als auch eurasische Staaten Mitglieder sind, stellt das EOI die diesbezüglichen Erfahrungen zur Verfügung und wirkt als Bindeglied zwischen West und Ost verstärkt mit.

Ein weiterer Themenbereich war der Covid-19-Pandemie gewidmet, bei der alle eine Ausarbeitung eines multilateralen, internationalen

Rechtsaktes zur Regelung der Menschenrechte und Grundfreiheiten in Notsituationen einforderten, ebenso wie eine weltweit einheitliche Vorgangsweise zur Bekämpfung der Pandemie, wobei seitens der Wissenschaft angemerkt wurde, dass dies wahrscheinlich aufgrund der unterschiedlichen Interessen weder real- noch gesellschaftspolitisch durch die politischen Entscheidungsträger durchsetzbar sein würde. Seitens der Vorsitzenden, Menschenrechtshochkommissarin der Russischen Föderation, Tatjana Moskalkova, wurde diese recht schwierige Konferenz – aufgrund der vielen Sprachunterschiede – exzellent organisiert und durchgeführt; besonders der verbal respektvolle, höfliche und verständnisvolle Umgang der TeilnehmerInnen untereinander war, trotz teilweise starker Meinungsunterschiede, vorbildhaft.



Internationale Menschenrechtskonferenz der Russischen Föderation, Tatjana Moskalkova, Moskau

Internationale Grundrechtekonferenz 2020 der EURASIA-Staaten, in Tashkent, am 19. November 2020, Videokonferenz

Diese Konferenz wurde erstmalig organisiert mit dem aktuell besonders wichtigen Themenbereich der Kinderrechte unter Berücksichtigung der Auswirkungen einer qualitativ hochwertigen Bildung und der Situation der Covid-19-Pandemie.

Bei dieser Veranstaltung, die von UNICEF mit dem Außenministerium der Republik Usbekistan organisiert wurde, nahmen über 170 TeilnehmerInnen aus ganz Europa, Asien und arabischen Ländern teil. Ein Teilaspekt war, dass lebenslanges Lernen in diesen Ländern vermehrt unterstützt werden sollte, speziell verstärkte notwendige Ausbildungsmaßnahmen und -angebote für Frauen und Kinder und Schaffung erweiterter Ausbildungsangebote im universitären Bereich hinsichtlich Auslandsstudien.

Seitens des EOI wurde ein Erfahrungsbericht über die Umsetzung der Kinderrechte in Europa und seinen Mitgliedsstaaten auf Basis der UN-Konvention, der EU-Charter of Fundamental Rights i.V. mit Art. 3/3, die Tätigkeit verschiedener Netzwerke in diesem Bereich wie European Network of Ombudspersons für Children (ENOC), Independent Children's Rights Institutions (ICRIs), Euro Child Institution (ECI) und ein Abgleich mit den amtlichen OECD-Daten in diesen Bereichen gegeben.

In einem besonderen Schwerpunkt befasste sich die Konferenz auch mit der Covid-19-Pandemie, bei der die dortigen Ländervertreter einen Informationsaustausch suchten. Besonders wichtig erschien allen der Umgang mit der Pandemie im Bildungsbereich. Diesbezüglich stellte die Bildungsdirektion Tirol dem EOI ein detailliertes Exposé über den Umgang in der Pan-

demie im Bildungsbereich und die getroffenen Maßnahmen zur Verfügung, welches ein großes Interesse bei den Konferenz-TeilnehmerInnen hervorrief; in Folge wurden meinerseits direkte Kontakte mit der Bildungsdirektion zur näheren Auskunftserteilung hergestellt.

Internationale Online-Konferenz der Ombudsman-Institution der Republik Usbekistan in Wien am 11. Dezember 2020

Das usbekische Parlament organisierte mit dem nationalen Ombudsman der Republik Usbekistan, anlässlich des 25-Jahr-Jubiläums der Ombudsman-Einrichtung, eine internationale Konferenz, bei der neben dem EOI auch das UN-Departement Usbekistan, OSCE, UNHCR, UNDEF, FNUD, NHRI u.a. teilnahmen.

Dem EOI kam wieder die ehrenvolle Aufgabe an vorderster Ebene mitzuwirken zuteil. Dieses Vertrauensverhältnis konnten wir uns deshalb erarbeiten, weil das EOI bereits in den Jahren 2015 bis 2017 dem dortigen Ombudsman und dem Parlament, dem Oliy Majlis, hinsichtlich der Kompetenzerweiterungen und dem Präventionsmechanismus beratend zur Seite stand. Die Vorschläge des EOI wurden vollständig umgesetzt. Seitens der Veranstalter konnte zum EOI ein besonderes Vertrauensverhältnis aufgebaut werden.

Die Tagung stand unter dem Motto des 25-jährigen Bestehens und der Thematik: „Digitalisierung der Ombudsleute-Tätigkeit: Innovative Mechanismen zur Unterstützung und Förderung der Menschenrechte“.

Auch bei dieser Konferenz nahmen über 120 VertreterInnen aus verschiedenen Ländern innerhalb und außerhalb Europas bzw. Asiens teil. Im zweiten Teil der Tagung ging es aus gegebenen Anlass um die internationale Bekämpfung der

Covid-19-Pandemie mit internationalen, wissenschaftlichen Berichten. Im dritten Teil folgten Beiträge, Analysen und Entwicklungsvorschläge im Bereich der NHRIs betreffend Aktivitäten und Förderung von Grundrechten vulnerabler Menschen, die von der Covid-19-Pandemie betroffen sind sowie ein Austausch diesbezüglicher Erfahrungen, vor allem in den asiatischen und eurasiatischen Ländern, sowie diesbezüglich auch der Präventionsmechanismus sinnvoll zur Anwendung kommen könnte. Zum Abschluss wurde dem EOI von den dortigen Institutionen ein besonderer Dank für die „sehr wertvolle“ Kooperation online überbracht.

Rahmenplanung 2021

Für das Jahr 2021 ist wieder eine internationale Konferenz des EOI zu aktuellen Themen geplant, sowie eine Generalversammlung mit Neuwahlen, bei der die verschiedenen Funktionen und Positionen innerhalb des EOI für die nächsten vier Jahre festgelegt werden sollen. Zusätzlich wird das EOI bei einigen Tagungen wieder entsprechend aktiv mitwirken, teilnehmen oder als Kooperationspartner auftreten.

Ein besonderes Anliegen ist es mir, so wie jedes Jahr darauf hinweisen zu dürfen, dass der Sitz des Generalsekretariates bislang deshalb erfolgreich in Innsbruck gehalten werden konnte – obwohl es die letzten elf Jahre immer wieder mehrfache Versuche anderer Länder gegeben

hat, die Institution des Europäischen Ombudsman Institutes bei ihnen anzusiedeln – weil es gerade von Innsbruck aus, sowohl seitens des Tiroler Landtages, als auch der Tiroler Landesregierung und der Landeshauptstadt Innsbruck stets ein klares Bekenntnis zu dieser internationalen Organisation mit entsprechender Wertschätzung gegeben hat.

Namens des EOI-Vorstandes möchte ich mich daher bei allen, die uns bisher immer tatkräftig unterstützt haben, bedanken. Insbesondere bei den Damen und Herren Abgeordneten zum Tiroler Landtag mit ihrer Präsidentin Frau Sonja Ledl-Rossmann, den Mitgliedern der Tiroler Landesregierung mit Herrn Landeshauptmann Günther Platter sowie bei den Damen und Herren GemeinderätInnen der Landeshauptstadt Innsbruck mit Herrn Bürgermeister Georg Willi, sowie bei allen privaten Unterstützern und Sponsoren. Gleichzeitig darf ich auch für die Zukunft wieder um eine gegenseitige gute Zusammenarbeit und Unterstützung für die Arbeit im Bereich der Menschenrechte bitten.



Dr. Josef Siegele,
Generalsekretär des EOI

5.4 Netzwerk der europäischen Bürgerbeauftragten (ENO)

Einmal im Jahr findet auf Einladung der Europäischen Ombudsfrau Emily O'Reilly eine Sitzung des Netzwerkes der Europäischen Bürgerbeauf-

tragten in Brüssel statt, bei der europäische und weltweit aktuelle Themen behandelt werden.



Dr. Josef Siegele, Tagung der ENO, Dresden (Videokonferenz)

Bei dieser Videokonferenz nahm mein Stellvertreter Dr. Josef Siegele teil, der gleichzeitig auch als Generalsekretär des EOI die internationalen und regionalen „Ombudsman-Einrichtungen“ vertreten hat.

Themen der Sitzung waren:

- Stand der europäischen Demokratie: Bürgerbeteiligung sinnvoll gestalten
- Partizipative Demokratie und Implikationen für Bürgerbeauftragte und Petitionsausschüsse
- Entwicklung sanfter Machtinstrumente wie Beziehungen zu Stakeholdern, strategische Initiativen sowie Aufbau öffentlicher Unterstützungen
- Auswirkungen der Datenschutz-Grundverordnung auf die Arbeit von Bürgerbeauftragten und Petitionsausschüssen

- Demographische Herausforderungen für alternde Gesellschaften – Folgen für Gesundheitssysteme, Wohnraum und Städte
- Zusammenarbeit mit der ENO (Europäisches Netzwerk von Ombudslern) und SOLVIT (Online-Netzwerk, in dem alle EU-Mitgliedsstaaten zusammenarbeiten, um auf pragmatische Weise Probleme von Bürgern und Unternehmen zu lösen, die durch die fehlerhafte Anwendung von Binnenmarktvorschriften durch Behörden entstehen) in Verbindung mit Familienleistungen und Sorgerecht in der Europäischen Union

Die Mitgliedschaft und Zusammenarbeit in diesem europäischen Netzwerk, um für Frieden, Freiheit und Menschenrechte und für ein gemeinsames Europa einzutreten, erscheint uns besonders wichtig und wertvoll, denn: „Europa sind wir alle“.

5.5 Öffentlichkeitsarbeit und Unterlagen

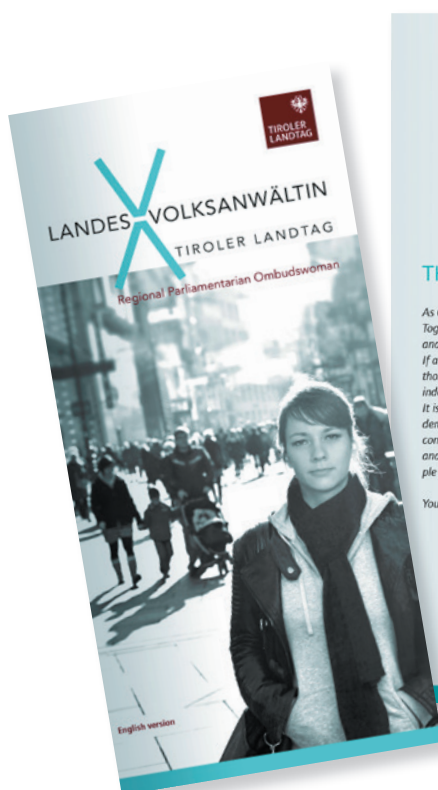
Öffentlichkeitsarbeit ist für die Landesvolksanwaltschaft von großer Bedeutung, auch wenn unsere Institution mittlerweile nach 30-jährigem Bestehen sehr bekannt ist. Als Landesvolksanwältin konnte ich im Berichtsjahr in vielen Gesprächen mit Persönlichkeiten des öffentlichen Lebens und in Presseartikeln unsere Arbeit vorstellen. Auch bei den Sprechtagen der Landesvolksanwältin, viermal jährlich in den Bezirken und größeren Gemeinden Tirols, wird öffentlichkeitswirksam auf unsere Einrichtung und die Möglichkeit der Kontaktaufnahme im Bedarfsfall aufmerksam gemacht.

Nicht zu unterschätzen ist auch die Außenwirkung beim „Tag der offenen Tür“ des Landes Tirol, bei dem sich die Landesverwaltung und Politik der breiten Öffentlichkeit präsentieren.

Wegen der Covid-19-Pandemie musste im Berichtsjahr 2020 dieser öffentlichkeitswirksame Tag leider abgesagt werden.

Unser Folder

Damit sich die Tirolerinnen und Tiroler leichter zurechtfinden, was die Zuständigkeiten der Landesvolksanwältin betrifft, wer ihre Ansprechpersonen sind und wie und wann sie die Landesvolksanwaltschaft erreichen können, gibt es unseren Folder. Dieser liegt in allen großen Verwaltungseinrichtungen des Landes Tirol zur Entnahme auf. Erfreulich ist, dass viele Menschen uns zurückmelden, dass ihnen der Folder eine hilfreiche Orientierung geboten hat, in welchen Bereichen die Landesvolksanwältin beratend zur Seite stehen kann. Unser Folder ist auch in englischer Sprache verfügbar.



THE OMBUDSWOMAN

As Ombudswoman I am available for everyone seeking help. Together with my team I provide advice to you free of charge and take care of your complaints. If an instance of maladministration is alleged, we examine it thoroughly and as quickly as possible. We are impartial and independent in all cases. It is part of the constitutional mandate and strengthens democracy to provide citizens with an independent point of contact to support them in conflicts with the administration and to monitor administrative actions. This encourages people to have confidence in the administration and its services. You are welcome to contact me with your problems.

Maria Luise Berger
Maria Luise Berger
Ombudswoman of Tyrol



AREA OF COMPETENCE

The Ombudswoman's competence includes dealing with problems in **administrative matters**, especially when Tyrolean municipalities, the Tyrolean authorities or the office of the Tyrolean Government are involved. Examples are: social law, building and regional planning law, motor vehicle law, municipal law, agricultural law, trade law regulations and many more. In addition, people with disabilities and their relatives receive help and information from the Disability Ombudsman at the Ombudswoman's office. In the following and other matters for which the Ombudswoman is not responsible, we offer you orientation and, if necessary, establish contact with the competent authorities:

- Courts, police, immigration law and asylum law
- Federal offices, e.g. tax office, surveying office
- Service companies under public law, e.g. Arbeitsmarktservice (Public Employment Service)
- Health, pension and accident insurance
- Human rights
- Private insurances and financial institutions

CONTACT

In person: MON: 08:00-12:00 and 14:00-16:00
TUE-FRI: 08:00-12:00

By phone: MON-THU: 08:00-12:00 and 14:00-16:00
FRI: 08:00-12:00
0512/508-3052 and 0800/100 301 free of charge

Mail: Landesvolksanwältin von Tirol
Meraner Straße 5, 2nd floor
6020 Innsbruck

E-mail: landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at
Online form: www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft
Fax: 0512/508-743 055

Your submission should contain:

- Name, address, telephone number
- Which government agency does it concern?
- What is the reason for contacting us?

„Antrag auf Finanzhilfe“

Ein Problem ist der Umstand, dass nicht wenige Hilfesuchende Defizite beim Lesen und Schreiben haben und daher einen Antrag auf Finanzhilfe nicht selbst formulieren können. Dies war der Grund, weshalb bereits Mitte 2011 ein „Antrag auf Finanzhilfe“ erarbeitet wurde und seither regelmäßig aktualisiert wird, der sich in der Praxis sehr bewährt hat. Vorgegebene Felder erleichtern das Ausfüllen erheblich. Eine eigens dafür konzipierte „Erläuterung“ hilft bei der Handhabung. Damit ist eine Antragstellung auch für Hilfesuchende mit Formulierungs- und Schreibschwächen möglich.

Weiters sind die Informationen so ausgelegt, dass die Entscheidungsträger die konkrete Situation und die Hilfsbedürftigkeit „vom Schreibtisch aus“ beurteilen können. Mit der Angabe der Telefonnummer der/des Hilfsbedürftigen kann die Situation bei Bedarf rasch hinterfragt werden.

Der Antrag steht als Word-Datei zur Verfügung und kann über Word bearbeitet und per E-Mail versendet werden.

Die Aufstellung der „Einrichtungen für Finanzhilfen“ und der „Antrag auf Finanzhilfe“ können über das Büro der Landesvolksanwältin angefordert bzw. von unserer Homepage heruntergeladen werden.

Aufstellung über „Einrichtungen für Finanzhilfen“

Für Hilfesuchende, die keinen Internetzugang haben und Finanzhilfe brauchen, steht die bewährte Papierunterlage „Einrichtungen für Finanzhilfen“ weiterhin zur Verfügung. Auf mehreren Seiten werden Einrichtungen, die finanzielle Hilfe leisten, aufgelistet.

Randbemerkungen zu den aufgelisteten Einrichtungen über die Schwerpunkte der Hilfeleistungen dienen dazu, dass Hilfesuchende nicht bei Einrichtungen ansuchen, bei denen eine Finanzhilfe nicht wahrscheinlich ist, so z.B. wenn ein Hilfesuchender bei der Arbeiterkammer Tirol um Finanzhilfe ansucht, jedoch nicht Kammermitglied ist.

Ergänzt wurde die Aufstellung durch die aktuellen E-Mail-Adressen. Mit dieser Unterlage können die Einrichtungen von den Hilfesuchenden nunmehr auch per E-Mail gezielt angesprochen werden.

Home Impressum Hilfe

wer hilft wie

Finden Sie Ihre soziale Servicestelle in Tirol

Suche

Wählen Sie Ihren Bezirk in Tirol

Suchbegriff eingeben

Gewählter Bezirk: **alle Bezirke**

Suche einschränken (Mehrfachauswahl)

- Familie
- Frauen/Beratung
- Männer/Beratung
- Kinder/Jugend
- Kirchl. Einrichtungen
- Alte Menschen
- Behinderung
- MigrantInnen
- Wohnungslosigkeit
- Arbeit
- Beratung/Therapie
- Finanzen
- Recht

Wer ist "wer hilft wie"?

Hier finden Sie Adressen und Telefonnummern von Sozial-Einrichtungen in Tirol. Die Adressen und Beschreibungen der Einrichtungen sind Kategorien und Suchbegriffen zugeordnet. Für Fragen steht Ihnen die Telefonseelsorge Tirol unter Telefon 142 gerne zur Verfügung. Die Landesvolksanwaltschaft hat die kostenfreie Telefonnummer 0800 100 301 bzw. die Landesnummer 0512 508-3052.

Bei Fragen sehen Sie auch auf unsere [Hilfeseite](#)

Rückmeldungen bitte an: telefonseelsorge@dibk.at oder an landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at

Die Initiatoren

142 TELEFON SEELSORGE INNSBRUCK

LANDES VOLKSANWÄLTIN TIROLER LANDTAG

© Kooperation des Landes Tirol und der Telefonseelsorge der Diözese Innsbruck made by holzweg

„Wer hilft wie“ – Die Suchmaschine im Sozial- und Behindertenbereich

Das Team der Landesvolksanwaltschaft hat gemeinsam mit der Telefonseelsorge Innsbruck im Jahr 2010 eine Suchmaschine entwickelt, die online knapp 800 Einrichtungen im Sozial- und Behindertenbereich erfasst. Durch Eingabe eines Begriffes in der Suchleiste können diese Einrichtungen abgerufen werden. Schwerpunkte wurden auf die einfache Bedienung und Übersichtlichkeit gelegt. Präzisieren kann der

User/die Userin die Eingabe mit 13 Überbegriffen sowie über die Auswahl eines Bezirkes.

Die Suchmaschine wird von der Telefonseelsorge und vom Büro der Landesvolksanwältin gemeinsam gewartet und einmal im Jahr aktualisiert.

Diese Seite wird sehr stark frequentiert und wurde im Berichtsjahr 2020 von 45.334 Usern, somit durchschnittlich von 3.778 Usern pro Monat oder 124 Usern pro Tag, aufgerufen.

Adresse: www.werhilftwie-tirol.at

6.1 Dank

Meinen Dank möchten ich an die Bevölkerung für ihr Vertrauen in die Landesvolksanwältin und ihr Team richten. Ich betrachte es nicht als selbstverständlich, dass sich über 4.000 Menschen mit ihren Sorgen an uns gewandt haben. Es verlangt nicht wenig von Menschen ab, ihr Problem in all seinen Facetten zu schildern und gleichzeitig auch den eigenen Anteil am Konflikt zu reflektieren. Bemerkenswert finde ich auch die Bereitschaft der Ratsuchenden, unsere Beurteilungen anzunehmen, insbesondere wenn die Landesvolksanwältin und ihre MitarbeiterInnen nach einer Prüfung feststellen mussten, dass die Behörden rechtmäßig und angemessen gehandelt hatten.

Für die Zustimmung und den Rückhalt darf ich meinen herzlichen Dank der Präsidentin des Tiroler Landtages, Sonja Ledl-Rossmann, und den Damen und Herren Abgeordneten zum Tiroler Landtag aussprechen. Für ihre Unterstützung danke ich auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landtagsdirektion herzlich.

Für die gute Zusammenarbeit danke ich der Landesverwaltung, allen voran Landeshauptmann Günther Platter und den Regierungsmitgliedern sowie dem Landesamtsdirektor Dr. Herbert Forster und der Landesamtsdirektor-Stellvertreterin Mag.^a Barbara Soder. Auch danke ich für die unzähligen konstruktiven Gespräche mit Abteilungsvorständen und Bezirkshauptleuten sowie deren Bediensteten, welche wir während des Jahres geführt haben.

Mein Dank gilt auch den Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern und deren Gemeindebediensteten, die unsere Anfragen gewissenhaft

und zeitnah beantwortet haben. Bei den zahlreichen Kontaktaufnahmen mit den Gemeinden war das Gesprächsklima stets freundlich und es wurde mit spürbarem Engagement versucht, eine Lösung zu finden.

Als Landesvolksanwältin habe ich meinen gesetzlichen Auftrag der unverzüglichen Prüfung jeder Beschwerde zu erfüllen (vgl. § 3 Abs. 1 des Gesetzes über den Tiroler Landesvolksanwalt). Um diesem Auftrag nachkommen zu können, ist es essentiell, dass die Behörden zeitnah zu unseren Anfragen ihre Stellungnahmen abgeben und angeforderte Akten übersenden. Es wird daher um Verständnis für die Notwendigkeit einer raschen Bearbeitung unserer Anfragen ersucht. Immer wieder wird in diesem Zusammenhang verkannt, was in § 2 Abs. 3 des Gesetzes über den Landesvolksanwalt steht: „Der Landesvolksanwalt unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herangetreten ist“ (vgl. Art. 59 Abs. 9 TLO). Somit wird um Übermittlung vollständiger Prüfunterlagen ersucht und darf auch einer Auskunft nichts entgegenstehen.

Abschließend möchte ich meinem gesamten Team für seinen engagierten Einsatz danken, mit dem die in diesem Berichtsjahr erbrachten Leistungen zum Wohl der Menschen möglich geworden sind. Nur durch das gute Zusammenspiel und den großen Einsatz aller war es möglich, die oft intensiven Beratungen und Beschwerdeprüfungen bestmöglich zu erfüllen.

6.2 Ausblick

Durch den Einsatz der Landesvolksanwaltschaft war es in den letzten 30 Jahren in vielen Fällen möglich, Konflikte zu lösen und eine gute **Kommunikation** zwischen den BeschwerdeführerInnen und den Behörden herzustellen. Damit kann ein zeitintensiveres Verwaltungsverfahren vermieden werden.

Um staatliches Handeln für BürgerInnen nachvollziehbar zu machen, bedarf es verstärkter **Transparenz**. Die Verwaltung hat rechtskonforme und verständliche Entscheidungen zu treffen. Transparenz dient der Stärkung der Rechtsstaatlichkeit, indem Mitwirkung gefördert und Kontrolle ermöglicht wird. Dies soll insgesamt zur Stärkung der Demokratie in unserem Land beitragen.

Leistbares **Wohnen** wird zusehends für die Menschen in unserem Land ein Problem. Durch die Covid-19-Pandemie haben sich für viele Tirolerinnen und Tiroler trotz großzügiger Förderungen die Lebensbedingungen dramatisch verschärft. Hier gilt es, gezielte Maßnahmen zu setzen, um Wohnen leistbarer zu machen, Arbeitsplätze zu schaffen und damit den sozialen Frieden zu erhalten.

Uns erreichen auch Beschwerden zum Thema **Gesundheit**, etwa von Menschen, die durch Lärm oder Abgase belastet sind. Die Erreichung der Klimaziele ist nicht nur für unsere Gesundheit, sondern auch zum Erhalt unserer Lebensgrundlage essentiell. Lebensmittel könnten vielfach regional produziert werden, eine faire Entlohnung der Produzenten wäre jedoch eine

Voraussetzung dafür. Letztlich könnte damit die Wirtschaft gestärkt, der Verkehr reduziert und die Gesundheit der Tiroler Bevölkerung gefördert werden.

Wichtig ist neben dem notwendigen **Fortschritt**, etwa durch Digitalisierung, dass schwächere junge wie alte Menschen nicht von der Teilhabe ausgeschlossen werden. Dies betrifft nicht nur behinderte Menschen, sondern auch sozial benachteiligte oder bildungsferne Schichten. Bei allem technischen Fortschritt mögen der Gesetzgeber und die Verwaltung stets die Vereinfachung des Verwaltungsverfahrens im Blick haben.

Als Landesvolksanwältin freue ich mich, wenn ich gemeinsam mit meinem engagierten Team weiterhin zur Rechtssicherheit und zum Frieden in unserem Land beitragen kann.

Innsbruck, im März 2021



Mag.^a Maria Luise Berger
Landesvolksanwältin

Landesvolksanwältin von Tirol

Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: 0512 508 3052 und 800 100 301 kostenfrei • Telefax: 0512 508 743055

E-Mail: landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at • www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft